

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
Katedra pedagogiky

Diplomová práce

**ODBORNÉ PORADENSTVÍ PRO SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÉ OBČANY
se zaměřením na pracoviště Kontakt**

Professional counselling for disabled persons
with the intention of the counselling centre Kontakt

LUCIE ŠTABRŇÁKOVÁ

Praha, 2010

vedoucí práce: PhDr. Michaela Vítěčková, Ph.D.

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce PhDr. Michaelae Vítečkové Ph.D. za věcné připomínky a odborné vedení práce.

Dále bych chtěla poděkovat pracovníkům informačního a poradenského centra Kontakt, kde jsem získala praktické i teoretické poznatky, které byly přínosem pro tvorbu této práce.

"Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů."

V Praze dne 21. června 2010

.....

podpis

Souhlasím s tím, aby moje diplomová práce byla půjčována ke studijním účelům. Žádám, aby citace byly uváděny způsobem užívaným ve vědeckých pracích a aby se vypůjčovatelé zapsali do přiloženého seznamu.

V Praze dne 21. června 2010

.....

podpis

Pořadové číslo	Jméno čtenáře	č. ISIC karty	Bydliště	Datum

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá problematikou poskytování odborného poradenství pro osoby v nepříznivé sociální situaci. Sedm kapitol je věnováno teoretické studii vztažené k problematice poradenství, osmá kapitola je zaměřena na konkrétní poradenské pracoviště, praktická část obsahuje empirické šetření provedené na tomto pracovišti. První kapitola stručně popisuje počátky a současné pojetí odborného poradenství, následuje krátký odkaz k zákonu o sociálních službách ve vztahu k poradenské službě. Další kapitola je věnována vymezení samotného pojmu poradenství. Třetí kapitola obsahuje nástin cílů a principů odborného poradenství. Čtvrtá kapitola vyjmenovává druhy, resp. typy poradenství v systémech státních a nestátních subjektů. Blíže je představena činnost občanské poradny, je proveden i stručný exkurz k nezaměstnanosti a profesnímu a kariérnímu poradenství. Pátá kapitola zmiňuje přístupy a směry užívané v odborné poradenské práci. Další podstatná část je věnována poradenskému procesu, charakteristice problému, jakožto výchozího aspektu tohoto procesu, stručně je charakterizován i Eganův učební model vedení rozhovoru. Předposlední kapitola teoretické studie popisuje osobnost poradce a jeho působení při práci s klientem. Stěžejní část je věnována pracovišti Kontakt, jehož působení je zaměřeno na poskytování odborného sociálně-právního poradenství. Praktickou část tvoří analýza a shrnutí kvantitativního šetření, které bylo realizováno dotazníkovou metodou ve výše uvedeném zařízení. Součástí diplomové práce jsou též přílohy dokládající činnost pracoviště Kontakt.

KLÍČOVÁ SLOVA

poradenství, základní sociální poradenství, odborné sociální poradenství, sociální služba, sociální znevýhodnění, sociálně nepříznivá situace, klient (uživatel), poradce, poradenský proces

ANNOTATION

The diploma thesis deals with the professional counselling for persons in unfavourable social situation. The seven chapters are concerned with the theoretical study of counselling problems, the eighth chapter addresses particular consultancy centre. The practical part of the thesis provides some information on empirical study carried out at the centre.

The origins and the current concepts of professional counselling are briefly described in the first chapter, including a short reference to the Social Services Law in relation to the counselling. Another chapter is concerned with the definition of counselling, while the outline of goals and principles of the professional counselling are described in the third chapter. Furthermore the types of counselling services in the frameworks of state and non-state actors are listed in the next part. This chapter also presents activities of citizen clinic and gives a brief excursion to unemployment and professional and career counselling. Chapter five deals with policies and guidelines used in the professional counselling work. The next part analyses the counselling process, problem description as the initial aspect of this process and briefly describes the Egan's Skilled Helper Model of communication. The counsellor personality, his activities and work with clients are described in the seventh chapter. The main part of this chapter is concerned with information and counselling centre Kontakt that provides professional social and legal counselling services. The practical part of the thesis consists of both analysis and summary of the quantitative survey, which was carried out by the questionnaire method at the counselling centre mentioned above. The annex of the thesis is concerned with activities of the centre Kontakt.

KEYWORDS

counselling, primary social counselling, professional social counselling, social service, social disadvantage, unfavourable social situation, client, counsellor, counselling process

Obsah

Úvod	9
1 Počátky a současné pojetí odborného poradenství	10
1.1 Stručné shrnutí vývoje zákona o sociálních službách ve vztahu k poradenské službě	10
2 Vymezení pojmu poradenství	12
3 Cíle a principy poradenství	14
4 Pojetí druhů a typů odborného poradenství v systémech státních a nestátních subjektů	16
4.1 Občanské poradny	17
4.2 Historický exkurz nezaměstnanosti	18
4.3 Význam profesního a kariérního poradenství	19
5 Stručný exkurz k přístupům a směrům užívaných v poradenské práci	21
5.1 Humanistické a existenciální teorie	21
5.1.1 Rogersův přístup orientovaný na klienta	21
5.1.2 Transakční analýza E. Berneho	22
5.1.3 Franklova logoterapie	22
5.2 Psychoanalytické směry	23
5.2.1 Freudova psychoanalýza	23
5.2.2 Individuální psychologie A. Adlera	24
5.3 Dynamická a interpersonální psychoterapie	24
5.4 Behaviorální a kognitivní přístupy	24
5.4.1 Behaviorální přístup	24
5.4.2 Kognitivní přístup	25
5.4.3 Kognitivně-behaviorální přístup	26
5.5 Racionálně emoční směr	26
5.6 Systemický přístup	26
5.7 Další užívané teorie	27
5.8 Eklektický přístup	28
6 Poradenský proces	29
6.1 Navázání vztahu, vytvoření poradenské atmosféry a zjištění důvodu klientova příchodu	30

6.2	Diagnóza klientova problému	30
6.3	Řešení problému, zvolení cíle a alternativ řešení	31
6.4	Klientovo rozhodnutí, závěr poradenského procesu	31
6.5	Charakteristika problému	32
6.6	Eganův učební model vedení rozhovoru	33
6.6.1	Fáze Eganova modelu pomáhajícího procesu	33
7	<i>Osobnost poradce</i>	35
8	<i>Kontakt - informační a poradenské centrum</i>	37
8.1	Job klub	37
8.2	Cíle poradny a Job klubu	39
8.3	Zásady poskytovaných služeb	39
8.4	Principy poradenské práce pracovníka Kontaktu	40
8.5	Práce s klienty v sociálně-právní poradně	42
8.5.1	Příprava, vytvoření podmínek	42
8.5.2	Otevření zakázky	43
8.5.3	Fáze dojednávání	43
8.5.4	Fáze realizace, intervence	44
8.5.5	Ukončení služby	44
8.6	Práce s klienty v Job klubu	45
8.6.1	Informační rozhovor a dojednání spolupráce	45
8.6.2	Sestavení individuálního plánu	45
8.6.3	Naplňování programu	46
9	<i>Empirická sonda</i>	47
9.1	Téma a cíl šetření	47
9.2	Charakteristika souboru	47
9.3	Zvolené metody a techniky empirického šetření	48
9.4	Analýza, interpretace a zhodnocení šetřených dat	49
9.5	Shrnutí dotazníkového šetření	67
	<i>Závěr</i>	69
	<i>Použitá literatura</i>	71
	<i>Seznam příloh</i>	74

Úvod

Rozvoj současné společnosti přináší v mnoha směrech stále vzrůstající nároky na jednotlivce, což pro některé sociálně, ekonomicky, či jinak znevýhodněné¹ skupiny představuje nemožnost plně se integrovat, orientovat se a přizpůsobit se měnícím společenským, právním či kulturním normám. V běžném životě se člověk s nároky společnosti vyrovnává vlastními strategiemi, jedná na základě svých schopností, zkušeností a znalostí, využívá laického či zprostředkovaného poradenství poskytovaného především osobami ze svého přirozeného prostředí, či prostřednictvím médií a sdělovacích prostředků.

Odborné sociální poradenství v působnosti státních i samosprávních orgánů a specializovaných nestátních institucí, pak pomáhá všem lidem (bez jakýchkoliv specifických rozdílů) v nepříznivých sociálních situacích, při sociálním začleňování a využívání společensky nabízených a dostupných příležitostí, zprostředkováním přístupu ke zdrojům. Cílem poradenství je odborná pomoc klientovi formou poskytování informací, napomáhání při orientaci v problémové situaci, předcházení vzniku a rozvoji nežádoucích sociálních jevů, ale zároveň preventivně-výchovné působení. Poradenství usiluje o obnovení klientových přirozených sociálních kompetencí, přispívá k sociální integraci a celkovému osobnímu růstu.

Problematiku odborného poradenství jsem se rozhodla zpracovat z důvodu vlastních poznatků a zkušeností na pozici sociální pracovnice poradenského centra, jehož činnost je zaměřena na poskytování bezplatného odborného sociálně-právního poradenství. Ve své práci přiblížím odborné poradenství z hlediska vývoje, vymezení pojmů, cílů, druhů či typů poradenských služeb, přístupů užívaných při práci s klienty. Dále se zaměřím na poradenský proces a osobnost poradce. Hlavním cílem a stěžejní částí práce je představení poradenského pracoviště Kontakt, empirická část je zaměřena na zhodnocení dotazníkového šetření zabývajícího se spokojeností klientů a následným přínosem poskytnutých služeb.

Kromě praktických zkušeností vycházím v této práci i z nastudované odborné literatury zaměřené obecně na poradenství, konkrétně na teoretické přístupy poradenské práce. Výchozím legislativním zdrojem je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a související prováděcí vyhláška. Podstatné zdroje práce tvoří i interní materiály poradenského centra Kontakt, obsažené především v přílohách.

¹ Podle Novosada (2009, str. 19) rozumíme znevýhodněním nepříznivý stav či situaci, které jedince omezují nebo mu znemožňují plnění úloh, ztěžují jeho uplatnění v porovnání s většinovou populací, ztěžují mu dosahování běžných společenských cílů. Znevýhodněný jedinec je handicapovaný v důsledku poruchy nebo defektu.

1 Počátky a současné pojetí odborného poradenství

Poradenství v pojetí profesionalizované činnosti a veřejné instituce se formovalo od počátku 20. století v americkém Bostonu. Původně bylo pojímáno jako forma pracovního poradenství, neboť bylo zaměřeno na pomoc mladým imigrantům při hledání zaměstnání. Později se poradenská činnost rozšiřuje i na jiné služby, se stěžejním zaměřením na osobní růst mladých lidí. Ve 40. letech 20. století zaznamenává poradenská služba významnější rozvoj, stává se důležitou složkou amerického školství. Dalším důležitým podnětem pro vývoj poradenství byl celkový společenský rozvoj a prohlubování specializace v jednotlivých oblastech lidského života, čímž stále více vzniká potřeba vzdělávat jednotlivce ke schopnosti získání dostatku informací a znalostí potřebných pro orientaci v rozvíjejícím se světě a ke schopnosti čelit nárokům společenského života.

V našich podmínkách je významným mezníkem v rozvoji poradenství založení České a slovenské asociace pro poradenství v roce 1990, která měla charakter nevládní apolitické organizace. V pozdějších letech vznikají poradenská centra a organizace různorodého zaměření, vzhledem k tématice práce uvádím Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden r. 1997, které se o rok později mění na Asociaci občanských poraden. Dále Asociace sociálního poradenství, jejíž členy jsou Asociace manželských a rodinných poradců, Asociace občanských poraden a Asociace poraden pro zdravotně postižené.

Právní úpravu regulující základní pravidla a chování subjektů v této oblasti přinesl zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, vstupující v účinnost 1.1.2007, který mimo jiné definuje charakteristiku základního a odborného sociálního poradenství.

V posledních letech dochází v souvislosti s rozvojem internetu k neustálému zdokonalování v poskytování poradenských služeb, jak stávajícími centry a poradnami, tak nově vzniknuvšími informačními portály zabývajícími se danou problematikou. A to ve smyslu množství zveřejňovaných informací, i způsobu jejich nalézání a využití a možností komunikace poradce s klientem anonymní formou, která je početnou skupinou klientů preferována.

1.1 Stručné shrnutí vývoje zákona o sociálních službách ve vztahu k poradenské službě

Od počátku 90. let minulého století dochází k sociálně-hospodářské transformaci, jejímž důsledkem byla i nutnost přeměnit stávající sociální systém, který byl koncipován

především v 50. letech. Nutnost reakce na nové společenské změny, jevy a procesy přináší od 90. let nová právní úprava, jíž byl ve vztahu k sociálním otázkám především scénář sociální reformy. V polovině 90. let se postupně začínají tvořit i komplexní úpravy sociálních systémů (zákon o penzijním připojištění, zákon o státní sociální podpoře, zákon o důchodovém pojištění). Přínosem bylo i přijetí tzv. Bílé knihy, která obsahovala základní východiska poskytování sociálních služeb s odkazem na vývojové evropské trendy v sociální oblasti. Navazující úpravy vznikají po dlouhodobých společenských odborných diskusích až v roce 2006, mezi nimi i zákon o sociálních službách (Průša, 2008, s. 7).

Zásadním přínosem a zároveň koncepční změnou nového zákona je smluvní volnost při hledání sociální služby, spoluúčast a odpovědnost uživatele sociální služby při vyjednávání podmínek a uzavírání smluvního vztahu. Obsahem celého zákona jsou vymezení podmínek poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, vymezení forem a druhů sociálních služeb, náležitosti smluv o poskytování služby, včetně stanovení podmínek za jejich úhradu, povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb a její kontrola, v neposlední řadě i předpoklady pro výkon činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

V souvislosti s nutností orientace v sociálních službách, dávkách a dalších sociálních situacích vzniká systém nezávislého a nestranného poradenství, které nabízí odbornou pomoc při řešení nejen výše uvedených problémů. Cílem sociálního poradenství je provázet uživatele sociální služby při situacích, které definuje zákon o sociálních službách nebo souvisí s jeho dopady.

2 Vymezení pojmu poradenství

Zákon č. 108/2006 Sb., a související vyhláška č. 505/2006 Sb., přinášejí jednoznačnou definici poradenství, přičemž zároveň formulují základní druhy sociálních služeb na: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence a formy poskytování sociálních služeb na sociální poradenství základní a odborné.

Základní sociální poradenství tedy poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- Poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
- Poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče
- Poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě
- Poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb
- Sociálně terapeutické činnosti, poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, jimiž jsou pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Zákon tímto přináší nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, tedy na podání informací a odborný doprovod při hledání vhodného řešení nepříznivé situace. Na toto poradenství v nepříznivé sociální situaci má právo dle tohoto zákona každý občan.

Definicí poradenství se zabývají i někteří autoři, např. Matoušek (2008, s. 142) rozlišuje poradenství v užším smyslu, které chápe jako poskytování informací, jež si klient vyžádá a které potřebuje k řešení problému. V širším smyslu dává poradenství klientovi příležitost k tomu, aby prozkoumal své přednosti i slabiny a našel účinné strategie ke zlepšení kvality svého života, v nejširším smyslu může být cílem poradenství i získání nového pohledu na sebe i druhé lidi a získání nových potřebných dovedností.

Drápela (1995, s. 100) popisuje poradenství jako preventivní proces, který vytváří podmínky pro osobní růst klientů, a jako proces nápravný, který především odstraňuje zábrany osobnostního rozvoje u klientů a pomáhá jim řešit jejich problémy. „Speciální poradenství“ definuje jako komplex poradenských služeb určených specifickým skupinám jedinců, kteří jsou znevýhodněni zdravotně či sociálně, jejichž primární znevýhodnění (nemoc, postižení, porucha, dysfunkce) mívá dlouhodobý (chronický) či trvalý charakter a jimž hrozí vznik sekundárního handicapu, nebo se mohou nacházet ve stavu životní nepohody a sociálního vyloučení.

Gabura, Pružinská (1995, s. 13) uvádí, že poradenství je založené na vztahu pomoci, přičemž poradce má snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivně orientoval ve světě a vyrovnával se se životem. Sociální poradenství považují za součást sociální práce, jako jeden z možných nástrojů sociální pomoci občanovi.

Baštecká (in Novosad, 2005, s. 99) vymezuje poradenství jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí, včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky svého rozhodnutí.

3 Cíle a principy poradenství

Cílem poradenství dle zákona o sociálních službách je předávat uživatelům informace o jejich právech, povinnostech a oprávněných zájmech, společně hledat adekvátní možnosti řešení jejich situace a pomáhat je realizovat.

Komplex poradenských služeb se skládá ze základních prvků obligatorních:

- Poskytnutí informací a rad, čímž rozumíme sdělení skutečností, které rozšiřují možnosti uživatele rozhodnout o věcech souvisejících s jeho stávající situací, včetně pozdějších dalších rad pro jejich uplatňování
- Pomoc a prosazování práv a zájmů, tedy podpůrné a doprovodné činnosti, které uživateli dopomáhají k přístupu a využití systémů veřejné správy, veřejných služeb a dalších společenských systémů k naplnění oprávněných zájmů
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační služby a činnosti, jež rozvíjejí nebo upevňují psychické a fyzické schopnosti člověka nebo jeho sociální dovednosti

Ze základních prvků fakultativních:

- Psychoterapie, jakožto systematické působení psychologickými prostředky za účelem zvýšení, obnovení nebo udržení kvality života osoby a zlepšení jejich sociálních vazeb

V základní rovině je cílem poradenské služby dosažení klientova zdraví, stabilizace, společenské integrace, resp. socializace, seberealizace vztahující se k psychickým, fyzickým a společenských potřebám. V rovině cílů speciálních se snažíme o dosažení žádoucí změny v sociálním prostředí klienta. Tato změna by měla předcházet či eliminovat ohrožení harmonického vývoje individua nebo mu napomoci dosavadní nepříznivý vývoj zastavit a navodit situaci příznivější.

V pojetí Drapely (1995, s. 100) směřují poradenské intervence k pomoci klientovi rozpoznat příčiny problému a realisticky je vyhodnotit a řešit, podpoře při přijetí svobodného rozhodnutí i jeho důsledků, pomoci v ujasnění osobních cílů z krátkodobé i dlouhodobé perspektivy, umožnění sebepoznání, sebereflexe, dosažení kladného sebehodnocení, rozvíjení schopnosti důvěry.

Podle Novosada (2006, s. 66) by mělo být cílem poradenské činnosti orientované na sociálně znevýhodněnou klientelu respektovat a překonávat rysy, typické pro takto znevýhodněné jedince, jimiž jsou citová a podnětová deprivace, obtíže při zvládnutí emancipace, procesu osamostatňování, poruchy sebepojetí, emocionální labilita, neadekvátní prožívání a sebeprožívání, izolovanost, snížená sociabilita, komunikační bariéry,

problematické utváření sociálních vztahů, nezkušenost v partnerských vztazích, často nedostatečná motivace, vyplývající z nejasných životních perspektiv, časté sociální stigma.

Poradenství je případem sociální služby intervenčního typu, je určeno širokému spektru uživatelů, do jejichž života vstupuje poradenská služba jen krátkodobě, velmi často pouze jednorázově. Základními principy poradenství je nestrannost, nezávislost, všestrannost, diskrétnost, bezplatnost, a také respektování klientových práv i rozhodnutí.

4 Pojetí druhů a typů odborného poradenství v systémech státních a nestátních subjektů

Dvacáté století zaznamenalo značný rozvoj poradenství ve všech sférách života občana. Česká legislativa umožňuje poskytovat poradenství v široce zaměřených oblastech, zároveň je možné využít poradenských služeb formou bezplatnou, či zpoplatněnou.

Poradenství v laické perspektivě je předáváno osobami z nejbližšího, přirozeného prostředí člověka, další zvýšení rozsahu našich znalostí a dovedností k řešení určitých problémů získáváme prostřednictvím tisku a médií.

Prioritní funkcí a významem poradenství chápeme poskytování informací, rad a doporučení, které pomáhají klientům řešit problémové životní situace. Poradenství chápeme i jako preventivní proces vytváření podmínek pro osobní růst a rozvoj klientů, jejich zplnomocňování a uschopňování při řešení nastalých obtížných situací.

Poradenství můžeme charakterizovat podle zaměření na poradenství:

- Psychologické, orientované na vnitřní a interpersonální problémy
- Právní, zaměřené na poskytování informací o zákonných právech, nárocích a povinnostech a pomoc při jejich uplatňování
- Zdravotní, které podává zdravotní informace a rady týkající se zdravotních aspektů života se specifickými chorobami a postiženími, můžeme sem zařadit i "technicko-kompenzační" poradenství k ortopedickým či kompenzačním pomůckám pro osoby s tělesným, smyslovým či komunikačním postižením
- Praktické životní, též sociálně-právní poradenství, jež řeší otázky mnohých životních situací

Sociálně-právní poradenství se vztahuje na problematiku sociálního zabezpečení, bydlení, orientace v systému sociální politiky, zaměstnávání apod. V souhrnu je zaměřené na problémové životní situace klienta, které jsou spojené s klientovou hmotnou nebo sociální nouzí, s nedostatkem finančních zdrojů na zabezpečení základních životních potřeb, s nemožností nebo neschopností zabezpečit si péči o vlastní osobu, domácnost, s nemožností nebo neschopností zabezpečit kontakt se společenským prostředím, uplatnit si svoje lidská a občanská práva a právem chráněné zájmy, se sociálními problémy spojenými s probíhajícími společenskými procesy a jejich následky.

Schneiderová (2008, str. 25) uvádí následující třídění poradenství podle uvedených kritérií: charakteru poradenské služby (poradenství expertizní, introspektivní, kombinované,

specializované), podle metody nebo přístupu ke klientovi (direktivní, indirektivní, emfatické, racionální), podle věku klienta (pro děti a mládež, osoby v produktivním věku, pro seniory), podle počtu klientů (individuální, skupinové, hromadné), podle rozsahu poradenské pomoci, podle trvání poradenské pomoci, podle poradenských situací (poradenství krizové, rozvojové, preventivní), podle předmětu činnosti, typu problému, cílových skupin.

Do sítě poradenských institucí jsou řazeny služby v oblasti státní správy a samosprávy: činnosti jednotlivých úřadů, ministerstev (např. bezplatná poradna Ministerstva práce a sociálních věcí k sociální a pracovní problematice), armády, policie, vězeňství, zdravotnického (výše uvedené) a školského sektoru (poradenství pedagogicko-psychologické, psychologické, studijní, výchovné, speciálně-pedagogické, profesní), rodinné, partnerské a vztahové poradenství aj., služby nestátních neziskových organizací, soukromého podnikového a průmyslového sektoru, vzdělávacích, sociálních, náboženských a politických institucí.

Poměrně novou nabídkou poradenských služeb reagující na stávající ekonomickou a finanční situaci jednotlivců a rodin je i dluhové poradenství, resp. poradenství ve finanční tísní.

Za alternativní metodu řešení konfliktních situací, sporů mezi dvěma i více zúčastněnými stranami můžeme považovat mediaci, která prostřednictvím nezávislého poradce-mediátora, vede proces ke kompromisnímu řešení a dohodě ve prospěch zúčastněných stran, s přihlédnutím k zachování přijatelných mezilidských vztahů. Bývá využívána zvláště v konfliktech vztahových, v některých případech i trestních (činnost Probační a mediační služby).

4.1 Občanské poradny

Specifickou formu poradenské činnosti zastávají občanské poradny², jejichž rozvoj pochází z 30. let 20. století z Velké Británie. Myšlenka občanského poradenství se u nás realizovala od poloviny devadesátých let, kdy vznikají občanské poradny jako nevládní a neziskové organizace. Jejich posláním je asistovat klientům při řešení jejich tíživých životních situací. Poradny mají za úkol poskytovat věcně správné informace a kontakty na jiná odborná pracoviště, být klientům především průvodcem po celou dobu jejich obtíží.

² Občanské poradny: Stránky asociace občanských poraden [online]. 2010 [cit. 2010-02-28]. Dostupný z [www: <www.obcanskeporadny.cz>](http://www.obcanskeporadny.cz).

Hlavní náplní jejich činnosti je zajišťovat, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby a dále na základě analýzy problémů občanů upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů, a tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.

V současné době mají občanské poradny poměrně hustou síť poboček a klientům nabízejí služby v oblasti: rodiny a mezilidských vztahů, sociálních dávek a služeb, sociálního zabezpečení, pracovně-právních, občansko-právních záležitostí, ochrany spotřebitele, bydlení a problémů ve vztazích mezi nájemníky a majiteli domů, soudních řízení a ochrany práv, řešení dluhové problematiky, informace o veřejném sektoru a kompetencích orgánů státní správy a samosprávy a jiné problematiky.

Občanské poradny ve své činnosti kladou důraz na základní principy, podle kterých jsou služby odborného sociálního poradenství klientům-uživatelům poskytovány. Jedná se o nestrannost, diskrétnost, nezávislost, bezplatnost, důraz na zplnomocňování. Poskytují své služby formou osobních konzultací v poradnách, telefonicky, i písemně, a to emailem či poštou.

Mnohé poradny provádějí kromě vlastních poradenských služeb ještě řadu dalších činností, mezi něž patří např. činnost informačního centra (poskytování letáků a kontaktů), osvěta (přednášková činnost), expertizní (posudková) činnost, výcviky a kurzy pro profesionály i širokou veřejnost, či realizace různých projektů.

4.2 Historický exkurz nezaměstnanosti

Společenský vývoj a současně dominující kapitalistické tržní hospodářství ve většině zemí světa s sebou přináší i jev v podobě vzrůstající chudoby a ekonomického propadu, umocněný probíhající výraznou hospodářskou krizí a rostoucí nezaměstnaností. V Evropských podmínkách je proto v rámci strategie Evropské unie od roku 2000 považováno za prioritu boje proti nezaměstnanosti, chudobě, sociálnímu vyloučení a udržení sociální soudržnosti aktivní politika zaměstnanosti. Její hlavní cíle se vztahují na vytvoření a rozvoj trhu práce a podporu přístupu k zaměstnání, motivace k hledání, přijetí a udržení zaměstnání.

Mareš (2002, str. 10-94) uvádí, že pokud míra nezaměstnanosti dosahuje masového rozměru, považujeme její dopady na ekonomický a sociální systém, ale i na samotného nezaměstnaného, za problémový jev. Existence nezaměstnanosti vyplývá z fluktuace

ekonomiky a svobodné volby člověka, zda přijme zaměstnání jako své finanční zdroje a společenské uplatnění, nebo zvolí existenci závislosti na jiných příjmech, vycházející především ze státního sociálního systému či jiných společensky a sociálně nabízených možností. Dlouhodobou nezaměstnaností jsou ohroženi převážně osoby nekvalifikované, s nízkým vzděláním, osoby s osobními, zdravotními i sociálními handicapy, příslušníci etnických minorit a imigranti, popř. osoby z venkovských a méně hospodářsky rozvinutých oblastí. Kromě ztráty profesního uplatnění a zdroje příjmů přináší nezaměstnanost i pokles životní úrovně, znevýhodněné společenské postavení s charakterem stigma nezaměstnaného, společenské vyloučení a izolaci a návazné vztahové, psychické a fyzické problémy. Problémem u dlouhodobě a chronicky nezaměstnaných osob bývá též nestrukturovanost volného času, která může souviset i se sociálně patologickou činností.

Předchozí odstavec mohu z osobní zkušenosti sociální pracovnice Job klubu potvrdit. Klientelou jsou v převažující míře lidé sociálně vyloučení, s nízkým ekonomickým postavením i vzdělanostní úrovní, z mého pohledu i s kulturně-sociálním handicapem ve smyslu neschopnosti bezproblémově fungovat v majoritní společnosti a jí nastavených normách a podmínkách. I úspěšní klienti, kteří získali zaměstnání, se po určité době opět vracejí využívat služeb Job klubu, z důvodu neschopnosti udržení si zaměstnání, propuštění z pracovního poměru, nevyplácení mzdy zaměstnavatelem, či výkonem pouze sezónních prací, čímž se opět navracejí do role nezaměstnaného a sociálně vyloučeného. Takového pracovní a kariérní neúspěchy jsou následně příčinou celkového negativního postoje ke snaze opětovné mobilizace, hledání dalšího zaměstnání a ke snaze vymanění ze své nepříznivé situace. I výše zmíněná časová nestrukturovanost, chybějící denní režim a řád jsou u těchto klientů patrné, což se následně odráží i při obtížnější individuální práci, zvláště v případě požadavků na časovou dochvilnost a dodržování sjednaných podmínek. Na druhé straně je nutno ocenit klienty, kteří vyvíjejí aktivní úsilí při hledání stálého zaměstnání, snaží se dodržovat smluvené podmínky a časové termíny konzultací, čímž lze jejich jednání chápat i jako preventivní před sociálně patologickou činností. Blíže se této problematice budu věnovat v osmé kapitole vztažené k působnosti Job klubu pro nezaměstnané.

4.3 Význam profesního a kariérního poradenství

Pracovní poradenství se rozvíjí od 90. let 20. století, s cílem pomoci nezaměstnaným identifikovat problémy spojené s trhem práce, orientace a informovanosti o pracovních

příležitostech a návazných možnostech. Je zacíleno na ochranu a prevenci před dlouhodobou nezaměstnaností a ztrátou motivace při neúspěšném pracovním uplatnění.

I v naší zemi je státem podporováno profesní poradenství, jako jedna z koncepčních priorit ve vztahu ke snížení nezaměstnanosti. Profesní poradenství se nejkomplexněji rozvíjí v resortu Ministerstva práce a sociálních věcí. Poradenský systém funguje v rámci úřadu práce, který poskytuje informace týkající se oblasti práce, profesního vzdělávání, nabízí pomoc klientům v osobních a sociálních problémech souvisejících s nezaměstnaností či s dalšími problémy spojenými se vstupem na trh práce. Podává informace o možnostech zaměstnání v zahraničí, zaměstnávání cizinců v naší republice, hmotném zabezpečení, o záležitostech souvisejících se zahájením soukromého podnikání a další související informace. Působnost Job klubů v rámci těchto úřadů je zaměřena zejména na skupinovou formu práce vztahující se k nácvikům dovedností efektivního vyhledávání zaměstnání u dlouhodobě nezaměstnaných nebo jinak obtížně umísťitelných jedinců na trhu práce.

Profesní a kariérní poradenství poskytované státními, resp. školskými institucemi, i soukromými subjekty v působnosti personálních a pracovních agentur, se vyznačuje různorodou formou, od základních rad a informací, posuzování vhodné profesní orientace, zprostředkování zaměstnání, až po odborné speciální poradenství zaměřené na řešení složitých problémů spojených s profesní dráhou člověka.

V souhrnu pomáhá pracovní poradenství posoudit pracovní dovednosti, schopnosti, podporuje klienta v procesu volby profesní orientace, učí ho efektivně vyhledávat informace o nabídkách zaměstnání a požadavcích na jednotlivé pracovní pozice a profese, vede ho k pracovní motivaci, podpoře k získání a udržení odpovídajícího zaměstnání. Teoreticky i prakticky ho podporuje k získání pracovních návyků, samostatnosti a připravenosti pro výkon profesního uplatnění.

5 Stručný exkurz k přístupům a směrům užívaných v poradenské práci

Výběr a použití teoretického východiska vztaženého k práci pomáhajícího pracovníka, tedy i poradce je ovlivněno druhem problému, na který pracovník reaguje, též osobností klienta i pracovníka. Míra využitelnosti a prospěšnosti uplatňovaného směru by měla odrážet potřebu klienta, zkušenosti, odbornost pracovníka a směřovat k uspokojení zakázky klienta.

Poradenské paradigma je chápáno především jako přístup k odpovídajícím informacím, poradenským a sociálním službám, přičemž rozvíjí klientovy schopnosti, dovednosti, návyky a kompetence k adaptaci na konkrétní, zátěžovou či problémovou situaci. Mezi nejužívanější přístupy aplikované v poradenském paradigmatu jsou systemický přístup, behaviorální, kognitivně-behaviorální směr, rodinná terapie podle Satirové (klade důraz na komunikaci a interpersonální vztahy mezi rodinnými členy, podmínkou je práce s celým rodinným systémem) a přístup orientovaný na úkoly.

Při práci s klienty v informačním a poradenském centru Kontakt (viz kapitola 8) je využíván především behaviorální a systemický přístup. Typickými charakteristikami behaviorálního přístupu jsou zaměření na vnější projevy klienta, změnu chování, posilování zdatnosti, zodpovědnosti a celkové kompetence k zvládnutí životních situací. Negativním rysem tohoto přístupu je přílišné zdůraznění současného stavu, vnějších projevů, respektive obecných zákonitostí chování, bez zohlednění a docenění vnitřních stavů jedince, emocionálního a kognitivního kontextu dané situace, nedocenění individuality a osobní angažovanosti klienta. Systemický přístup s důrazem na komunikační projevy využívá přítomné situace, formou vhodně kladených otázek se orientuje na popis chování, jednání a změnu myšlenkových postojů, především u vztahových a rodinných systémů. Zde je ovšem kladen vysoký nárok na osobnostní a časové možnosti i na komunikační dovednosti poradce.

V teoriích sociální práce a pomáhajících profesích se setkáváme s rozličným dělením teorií a přístupů, níže uvádím třídění podle Matouška (2001).

5.1 Humanistické a existenciální teorie

5.1.1 Rogersův přístup orientovaný na klienta

Základy Rogersova přístupu se datují do 40. let 20. století, kdy zpočátku pojímal svůj přístup jako nedirektivní terapii, postupně přecházel v terapii zaměřenou na klienta. Poradce,

resp. terapeut pomáhá klientovi k osobnostní změně a růstu směrem ke spokojenějšímu psychologickému, emocionálnímu a sociálnímu životu. Dopomáhá klientovi k efektivnějšímu životnímu fungování, k realizování osobnostního potenciálu. Prostřednictvím této terapie se klient učí získat důvěru v sebe sama a převzít zodpovědnost za svůj život a svá rozhodnutí, zároveň usiluje o akceptaci svých silných a slabých charakterových projevů, respektuje omezení svých možností, schopností i dovedností. Klient je s poradcem v průběhu celého poradenského procesu v rovnocenném postavení, poradce působí jako společník a průvodce jeho vnitřními a vnějšími psychickými stavy a procesy. V poradenském vztahu by měl terapeut přistupovat ke klientovi kongruentně-autenticky, otevřeně, pozitivně a empaticky ho přijímat, chápat a akceptovat.

Na klienta zaměřená terapie se vyhýbá poskytování jakýchkoliv rad, nemanipuluje, nedagnostikuje a neanalyzuje klientovo jednání a prožívání. Představuje jeho hluboké empatické porozumění a upřímný zájem, změny u klienta probíhají právě na úrovni prožívání a jednání.

5.1.2 Transakční analýza E. Berneho

Tento směr se zabývá racionální analýzou a pochopením vlastního chování a jednání, sebepoznáním a poznáním partnera v mezilidských interakcích a v komunikaci s ním. Transakční analýza se zaměřuje na rozbor a hodnocení mezilidského chování, zvláště individuálních a typových rozdílů v interakcích, čímž napomáhá zdravému jedinci především v jeho interpersonálním životě. Terapeutické a poradenské intervence směřují zvláště k harmonizaci nevyrovnaných stavů já, k objevení a odstranění nekomplementárních transakcí a kontraproduktivních her. Zabývá se i pojetím životních pozic, rolí i životních scénářů.

Z pohledu pozitivního hodnocení tohoto přístupu oceňujeme především zaměření na autonomii a autentičnost osobnosti, rozvoj mezilidských vztahů a komunikativních dovedností.

5.1.3 Franklova logoterapie

Existencialistický směr pojímá za nejdůležitější úkol v životě hledání a nalezení smyslu lidského života. Proto i Frankl buduje svůj systém logoterapie na filozofických zásadách existencialismu, ale zároveň odmítá jeho pesimistické zaměření.

Drapela (1995, s. 27) uvádí, že Franklovo chápání lidské osobnosti a celého lidského dění se vyznačuje hloubkou, teologickým zaměřením a optimismem. Franklovy podněty k odhalování smyslu lidského života pomáhají nalézt klientům vlastní poslání a cíle ve společnosti. Logoterapii považuje za vhodnou pro práci s klienty, kteří se potýkají s problémy filozofického a existenčního rázu, procházejí životní fází nejistoty, hledání a tápání a pociťují duchovní prázdnotu. Logoterapie působí pozitivně i na samotné poradce, jimž pomáhá odhalovat jejich společenské a profesní poslání a dosahovat osobní vyrovnanosti.

5.2 Psychoanalytické směry

5.2.1 Freudova psychoanalýza

Psychoanalytický směr bývá označován za první vědeckou teorii osobnosti, která ovlivnila terapeutickou a poradenskou praxi. Ve svém systému psychoanalýzy Freud prvotně uchopil pojetí nevědomí, obranných mechanismů a vývojových stadií v raném dětství. Psychoanalýza se zaměřuje především na následující cíle: osobnostní adaptaci klienta prostřednictvím uvědomění nevědomých aspektů jeho osobnosti a získání náhledu na svou osobu a vnitřní prožívání. Dále se věnuje a pracuje s již zmíněnými neuzavřenými vývojovými stadii. Posledním stěžejním úkolem je podpora vyrovnávání se s měnícími se společenskými požadavky. Za účinnou strategii a metodu vedoucí k dosažení těchto cílů předpokládá vyzvednutí potlačených prožitků na úroveň vědomého, kognitivního i emocionálního. Tím se posiluje klientova osobnost a v návaznosti na to je klient schopen řešit své problémy a vnitřní konflikty racionálními metodami.

Drapela (1995, s. 29-30) uvádí, že psychoanalýza pojímá lidské chování a prožívání i jako nevědomé pudy a instinkty, zvláště sexualitu a agresivitu, které se projevují často i proti požadavkům společnosti. Na druhé straně pojetí lidské psychiky tvoří podle Freudovy koncepce tři systémy, označované jako Id-ono, Ego-já a Superego-nad já. Každý z nich má v psychickém i biologickém směru svou specifickou funkci, jsou vzájemně závislé a zároveň protikladné, vůči sobě i vnějšímu světu. Id představuje oblast základních instinktů a pudů, tedy v přeneseném významu biologických potřeb nezbytných k přežití jednotlivce a druhu. Je základním zdrojem životní energie, kterou předává dalším systémům a jejíž pomocí navazuje kontakty s vnějším světem. Ego usiluje o sladění instinktivních tendencí a přání s tlakem vnější reality a s vnitřními normami a hodnotami člověka. Superego je tradiční morální hodnota, ovlivňující lidské svědomí.

Psychoanalytické koncepci je vyčítán přílišný determinismus osobnosti, nadměrné ohlížení se na minulost a vývoj jedince, zvláště v období dětství, zdůrazňování nevědomých a iracionálních aspektů, i samotné sexuality.

5.2.2 Individuální psychologie A. Adlera

Cílem poradenského procesu v adlerovském pojetí je pomoc a podpora klienta k samostatnému působení v důležitých životních oblastech, tedy ve vztahu k práci, společenským požadavkům a v rámci mezilidských, partnerských vztahů. Tyto životní cíle jsou určovány tendencí k sebeuplatnění, začlenění a tendencí působit bezproblémově v sociálních interakcích. Poradce provádí svou terapii skrze hledání nevhodně nastaveného životního stylu a cílů, často zakotvených z období dětství. Terapie analyzuje zjištěné skutečnosti, vede klienta ke změně životního stylu, podporuje ho a umožňuje mu plně rozvinout svou individualitu a dosáhnout životní rovnováhy a harmonie. Základem poradenského vztahu je otevřený, povzbuzující a partnerský postoj, ve kterém jsou oba zúčastněné subjekty aktivními účastníky procesu a poradce pojímá klienta jako hodnotného, rozumného člověka, který je schopen řešit vlastní problémy. Poradcův přístup můžeme nazvat spíše reedukačním než typicky terapeutickým.

Psychodynamická individuální psychologie klade důraz na budoucnost, racionalitu člověka a jeho potřebu dosažení životní seberealizace a úspěchu.

5.3 Dynamická a interpersonální psychoterapie

Jedná se o přístup vycházející z psychoanalýzy, ovšem při zdůrazňování sociálních faktorů a aktuálních problémů v interpersonálních vztazích. Pramení z teorie, že jedinec je často spolutvůrcem konfliktů s ohledem na své maladaptivní sociální chování související s jeho minulými zkušenostmi. Dynamická terapie proto pomáhá klientovi porozumět souvislostem mezi jeho současným a minulým chováním a jeho postoji, čímž mu zprostředkovává náhled na své jednání, emoční prožívání a přispívá k dosažení žádoucí přeměny chování.

5.4 Behaviorální a kognitivní přístupy

5.4.1 Behaviorální přístup

Behaviorálně orientované poradenské školy vycházejí ze studia a experimentů chování člověka a živočichů vůbec, jsou založené na teoriích učení. Chování chápeme jako objektivně

pozorovatelnou, analyzovatelnou a měřitelnou aktivitu člověka i veškeré fyziologické projevy, což v důsledku znamená, že cílem behaviorálního poradenství a psychoterapie je změna nežádoucího chování klienta. Vývoj této teorie je zaznamenán ve třech stádiích, přičemž prvotní stadium představuje klasické podmiňování, které formuloval I. P. Pavlov a do psychologických teorií je začlenil J. B. Watson. J. B. Skinner je autorem koncepce operantního podmiňování, jež svým smyslem staví na základních myšlenkách klasického podmiňování, ale jedince začíná pojímat jako aktivního účastníka při procesu učení. Třetí směr sociální modelování, který formuloval A. Bandura, předpokládá učení jako výsledek napodobování lidského vzoru. Z behavioristického pohledu je chování základním životním projevem člověka, prostřednictvím adaptace zajišťuje přežití v přírodním a společenském prostředí.

Behaviorální poradenství se orientuje na oblast sociálních zručností, respektive praktických životních návyků. Jejich dosažení se děje prostřednictvím schopnosti přijímat a používat informace a dále s nimi zacházet takovým způsobem, abychom byli schopni adekvátně řešit nastalé problémy. Životní návyky se uskutečňují i skrze sociální interakce s okolím, schopnosti zvládat stresové situace, posílení osobnosti klienta, schopnosti orientovat se v sociální síti a využívat ji. Behaviorální přístup vychází z teorie, že každé jednání je výsledkem učení, proto i vztah poradce s klientem směřuje k posílení žádoucího chování a efektivní motivaci. Behaviorální poradce je aktivní i kooperativní, práce s klientem má direktivní, přesto však edukativní ráz.

V praxi se behaviorální poradenství uplatňuje především v podobě podávání informací, instrukcí, rad a doporučení nezbytných ke klientově vhodnému jednání, správným postupům a ke schopnosti samostatně řešit obtížné situace. Behaviorální metody a techniky slouží především k posilování sociálních a pracovních návyků i asertivního jednání. Toto cílené posilování osobnostních kompetencí zároveň působí preventivně před vznikem dalších obtíží a neschopností samostatně zvládat nastalé životní situace.

5.4.2 Kognitivní přístup

V kognitivním přístupu se poradce zabývá emocionálními poruchami vzniklými v důsledku nesprávných myšlenkových pochodů a interpretací skutečností a událostí. Vede klienta k logické analýze, změně a přeformulování jeho názorů a postojů. Učí ho rozlišovat mezi realitou a jejím subjektivním hodnocením. Poradce však nezaujímá hodnotící stanovisko k jeho názorům, ale věnuje se jejich důsledkům a vhodně kladenými otázkami směřuje klienta k dosažení žádoucích závěrů, uplatňuje tedy metodu tzv. sokratovského rozhovoru.

5.4.3 Kognitivně-behaviorální přístup

Vzniká kombinací dvou předchozích přístupů s důrazem na behaviorismus při formování adekvátního chování, neopomíjí ani duševní pochody člověka, jeho myšlení a postoje a usiluje o dosažení žádoucích změn v myšlení. Pracovník pomáhá klientovi rozpoznat a uvědomit si své zkreslené myšlení a dysfunkční jednání a zároveň mu poskytuje příležitosti k vhodně transformovanému učení. Pracovník a klient aktivně spolupracují na dosažení změny v chování a myšlení, proces směřuje k samostatnosti a sebevědomí klienta.

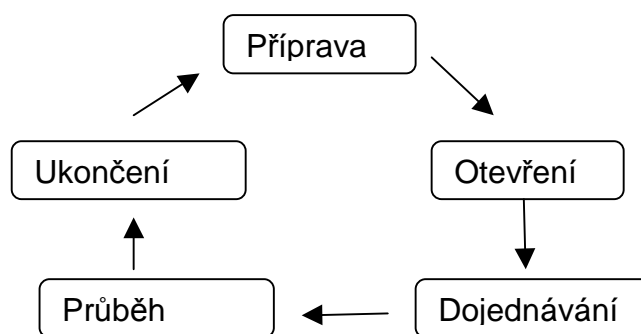
5.5 Racionálně emoční směr

Poradce v tomto přístupu vede klienta k racionální životní filozofii, pomáhá mu odstranit iracionální přesvědčení, které zpochybňuje formou logických otázek a argumentů a přivádí klienta k racionálním názorům a životním postojům. Podle Paulíka (2003, str. 27) je cílem poradce změnit klientův postoj na adekvátní požadavky na svou osobu, toleranci k ostatním, orientaci na prožívání přítomnosti s důrazem na radost a náhled na momentální uspokojování problémových aktivit.

5.6 Systemický přístup

Tento směr, zaměřený na komunikační projevy, je přínosný především účinnou technikou vhodně kladených otázek, které se zaměřují na popis chování, jednání, myšlenkové a psychické procesy a sebeuvědomování klienta. Kladením otázek přivádíme klienta k úvaze o možnostech řešení problémů a situací, se kterými klient za poradcem přichází. Hlavní myšlenkou tohoto přístupu je, že pouze každý sám je schopen poznat svůj vnitřní svět a zároveň určit, co je pro něho samotného přínosné a užitečné. Směr je nehodnotící a nezraňující teorií, tudíž je užitečný především při vztahových či rodinných problémech.

V praxi se užívají stádia práce s klienty definované dle I. Úlehly (viz následující obrázek), které budou podrobněji popsány v kapitole věnující se poskytování odborného poradenství v centru Kontakt.



Obrázek č. 1 - Znázornění fází rozhovoru pracovníka s klientem

Zdroj: Úlehla, 2005, s. 17

5.7 Další užívané teorie

Sociálněpsychologický a komunikační model je přístup zaměřený na interpersonální vztahy, jejich analýzu a modifikaci v různých sociálních situacích. Mezi tyto přístupy řadíme především teorii rolí (lidé zaujímají v sociální struktuře společnosti různé role, jejichž společenské očekávání se nemusí slučovat s přijetím a jednáním v dané roli, což vede k různorodým konfliktům), etiketizační teorii (proces utváření rolí prostřednictvím sociálního očekávání a etiketizací, jejíž podstatou je označení jedince s odchylným společenským chováním za devianta, jenž se s tímto ztotožní a nadále jedná tímto způsobem). Komunikační teorie představuje přístup, kdy člověk uskutečňuje jakoukoliv akci a činnost vždy v reakci na informace, které získá. Informacemi se rozumí jakýkoliv podnět-fakta, emoce, vzpomínky apod. Komunikační proces, tedy vysílání informací, příjem a jejich zpětná vazba, je pak odrazem našeho jednání, postojů ve vztahu k druhým lidem. Tato teorie je často využívána v rodinné a partnerské terapii.

Dalšími přístupy, jsou např. **přístup orientovaný na úkoly**. Jedná se o individuálně zaměřenou intervenci, kdy klient s vícečetnými problémy při společných setkáních s poradcem vytvářejí seznam problémů, řadí je dle důležitosti a vybírají ty nejzásadnější. Poté společně pracují na návrzích a možnostech řešení a jejich realizaci. Důraz je kladen i na pravidelnost setkání, při kterých se v rámci dohody stanovují postupné kroky, činnosti poradce a klienta, podmínky a časové lhůty pro plnění stanovených úkolů.

Antiopresivní přístup bojující proti znevýhodňování a utlačování, s cílem zmocnit a uschopnit klienta, dále přístup **sociobiologický** pocházející z Darwinovy teorie. Poslední jmenovaný je **sociálněekologický model**.

V praxi se však můžeme setkat s dalším výčtem teorií, jejich transformací a kombinací.

5.8 Eklektický přístup

Současně velmi využívaný je přístup eklektický, při kterém poradce využívá různorodé poradenské přístupy, jejich konkrétní prvky, metody a formy práce, které nejlépe a zároveň efektivně pomohou řešit klientovy problémy a životní obtíže. Ve stručném souhrnu se jedná o modifikovaný přístup, "šitý na míru" klientovi dle jeho potřeb a zakázky.

6 Poradenský proces

Individuální poradenství i jeho proces nebývá vždy v celospolečenském měřítku doceněn, neboť se zabývá "pouze" problémy jedinců, výsledky a úspěšnost jejich činnosti nejsou vždy statisticky a objektivně prokazatelné. V poradenství pracujeme s klientem (dle zákona o sociálních službách se jedná o uživatele sociální služby, pro vlastní potřeby považují za vhodnější používat termín klient), jimž se stává jedinec tehdy, nedokáže-li vlastními silami, schopnostmi a dovednostmi zvládnout nastalý problém či obtížnou situaci, ani za pomoci osob ze svého přirozeného prostředí.

Poradenství zaměřuje svoji působnost na osobní růst a prospěch jednotlivce, čímž pozitivně ovlivňuje jeho psychické zdraví a sociální adaptabilitu. Naopak nedostatek psychologických a poradenských služeb by mohl mít negativní vliv na jednotlivce a stát se tak příčinou závažných společenských problémů. Poradenství poskytuje klientovi příležitost prohloubit své sebepoznání, získat potřebné informace, objevit primární i dílčí problémy a jeho příčiny, formulovat s pomocí poradce realistická řešení, rozvíjet svou osobnost ve vztahu k sobě i druhým lidem. Poradenství má i preventivní charakter, pomáhá klientovi předjímat a rozpoznávat budoucí problémy, vhodně se na ně připravit, orientovat se v nich a dokázat je efektivně řešit.

Práce s klientem má široký rozměr, zasahuje sféru sociální, psychologickou, právní, ekonomickou, pedagogickou i léčebnou. Konkrétní poradenská pomoc je závislá na osobnosti a sociálním zázemí klienta, typem jeho problémů, dále na osobnosti poradce, jeho kompetencích, pracovním zařazení a na charakteru instituce, která poradenské služby poskytuje či zastřešuje. Práce s klientem může mít charakter jednorázového i dlouhodobého procesu, při kterém je nezbytná kontinuální práce. Proto by měl být poradce orientován v dalších, návazných systémech služeb a pomoci.

Poradenský proces má svou vnitřní dynamiku, strukturu, probíhá několika fázemi, přičemž základní formou poradenské interakce je poradenský rozhovor. Kvalitu a efektivitu procesu ovlivňuje vzájemný vztah poradce a klienta, využívané metody, techniky a prostředky vedoucí k dosažení stanoveného cíle.

Celkový proces je ovlivněn i důvodem vyhledání poradenské služby. Klienti přicházející z vlastního zájmu se aktivně angažují a sami cítí potřebu efektivního řešení svého problému. Jinými klienty jsou ti, které do poradny posílají jejich blízcí, nebo navštíví poradnu na základě doporučení jiného zařízení či instituce. U klientů, jež nenavštíví poradnu z vlastní vůle je často výsledný efekt méně úspěšný či zcela neúspěšný, neboť chybí minimální

motivace a angažovanost klienta na řešení jeho problému. Samozřejmě se setkáváme i s klienty s nereálnou či neakceptovatelnou zakázkou, takoví jsou poradcem odkázáni na specializované služby vyhovující jejich očekávání.

6.1 Navázání vztahu, vytvoření poradenské atmosféry a zjištění důvodu klientova příchodu

První fáze práce s klientem často začíná studiem písemných materiálů a přípravou na samotný rozhovor. Důležitým aspektem je vyhraněný časový prostor pro konzultaci, (doporučený čas by neměl přesáhnout 45-60 minut jedné konzultace), časový prostor by měl odpovídat možnostem a aktuálnímu psychickému rozpoložení klienta i pracovníka. Důležité je též architektonické a prostorové vybavení konzultační místnosti a zajištění dalších podmínek pro vhodné přijetí klienta. První kontakt s klientem je určující a formuje celý poradenský vztah, proto by přijetí klienta mělo probíhat v zásadách slušného a profesionálního jednání, pro vytvoření kladného, důvěrného a bezpečného vztahu. S klientem provádíme anamnestický rozhovor sloužící poradci k získání potřebných informací o klientovi a jeho problému, tedy o důvodu návštěvy. Pokud klient přichází s jednoznačnou zakázkou, kterou je poskytnutí rady či informace, postupuje poradce dle jeho požadavku. Ve složitých, komplexnějších problémech, i v případě poskytování terapie si stanovujeme pracovní hypotézu a utváříme kontrakt, který může být v písemné i ústní formě. Představuje dohodu o další spolupráci, základních pravidlech a zásadách, návrhu strategie a postupech, metodách a formách spolupráce, stanovení smluvených podmínek. Poradce poučí klienta o přednostech i negativech přístupu, který bude uplatněn, zdůrazní potřebu klientovy angažovanosti při řešení problému. Součástí je stanovení časových možností a hranic, frekvencí setkání, délce konzultací. Nezbytnou součástí je v případě hrazené služby stanovení odměny za konzultace a způsob její úhrady. Od poradce by též měla zaznít i zásada dodržování etických pravidel, především mlčenlivosti, popř. dohoda o dalším zveřejňování údajů z konzultací. Též by v dohodě měla být obsažena možnost ukončení spolupráce nebo odstoupení od smlouvy oběma zúčastněnými stranami.

6.2 Diagnóza klientova problému

Druhá fáze je diagnóza klientova problému, která je stanovena z jeho výpovědí a podávaných informací, ale i na základě dovedností, které poradce používá při procesu, jako

je naslouchání, pozorování, analýza verbální a neverbální komunikace aj. Analýza zjišťuje charakter problému a postavení klienta v něm.

6.3 Řešení problému, zvolení cíle a alternativ řešení

Ve třetí fázi volí poradce na základě výše zmíněných skutečností (i po případné konzultaci s jinými odborníky) cíle a alternativy řešení problému, které jsou přiměřené klientovým možnostem, podmínkám a situaci. Na navrženém řešení musí být klient zainteresován a dostatečně motivován pro realizaci stanovených postupů. Jde-li o složitá či obsáhlá řešení, je vhodné je rozdělit do postupných kroků, které tak přinášejí větší motivaci a realitu prospěšnosti.

6.4 Klientovo rozhodnutí, závěr poradenského procesu

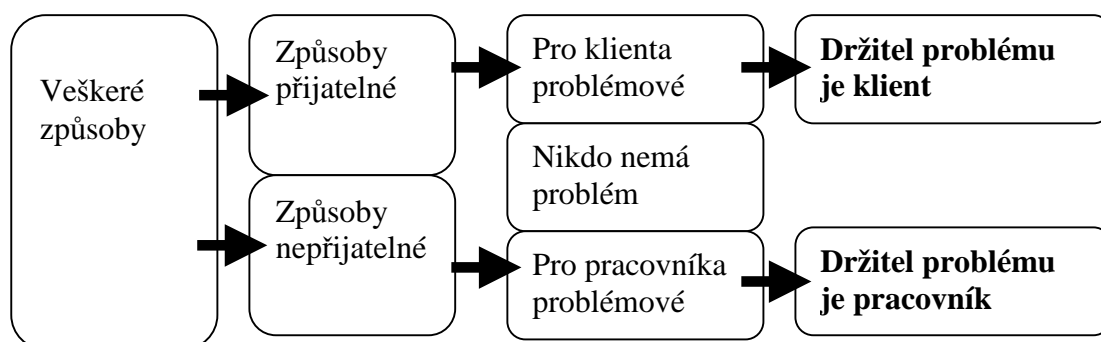
Čtvrtá fáze představuje klientovo rozhodnutí a zhodnocení výsledku zvolené varianty řešení a podporu při jeho realizaci. Následuje ukončení poradenského procesu, jejímž obsahem je shrnutí konzultace, emoční podpora klienta, v případě dlouhodobější a opakované spolupráce dochází ke stanovení dalšího termínu konzultace, u některých typů terapií stanovení úkolů pro příští sezení. V některých případech bývá problémem přílišné upoutání klienta na poradce a poté obtížné přijetí faktu ukončení poradenské spolupráce. Také klienti s nepřiměřenými očekáváními mají tendenci neakceptovat ukončení poradenského procesu. Pokud poradce není schopen svými znalostmi, dovednostmi a schopnostmi pojmout klientův problém, není odborníkem v klientově zakázce, dochází k zprostředkování jiné formy pomoci. V případech, kdy poradenský rozhovor nespěje k přínosnému závěru, je vhodné poradenskou službu ukončit. Důležité je též závěrečné povzbuzení klienta a podání informace o možnosti dalšího využití poradenské služby v případě klientovy potřeby.

Hlavním kritériem poradenské práce je celková spokojenost klienta s poskytnutou službou. Stěžejní přínos spočívá kromě poskytnutí konkrétních informací, rad popř. doporučení v tom, že klientovi poskytujeme chráněný prostor pro uvědomění si své situace a zároveň pro jeho vědomí, že mu někdo naslouchá a projevuje o něho a jeho problém zájem. Aktivní naslouchání klientovi je často samotnou nevědomou zakázkou, zvláště u osamělých, sociálně vyloučených klientů.

6.5 Charakteristika problému

Problém, se kterým klient přichází, je nezbytnou podmínkou klientovy zakázky a celého poradenského procesu. Pokud se budeme zabývat podstatou problému, tak se jedná o situaci, kterou člověk považuje za obtížně řešitelnou vlastními silami, či za pomoci osob z blízkého, přirozeného prostředí a kterou zároveň není schopen řešit navykklými postupy a strategiemi jednání. Problém představuje pro klienta nějaké neznámé možnosti řešení, z důvodu nedostatku informací a zkušeností. Identifikovat hlavní klientův problém a směřovat ho ke správnému uchopení není vždy jednoduché a jednoznačné, klient často přichází s přidruženými a návaznými problémy, které by měl poradce rozpoznat a poté se zaměřit na jejich postupnou identifikaci a volbu vhodné strategie vedoucí k jeho vyřešení.

Při identifikaci problému vycházím z Úlehlovy koncepce držitele problému, která nám pomáhá rozlišit přebírání zodpovědnosti za řešení klientových problémů, viz obrázek č. 2.



Obrázek č. 2 – Znázornění principu držitele problému

Zdroj: Úlehla, 2005, s. 31

Z následujícího obrázku vyplývá, že je-li držitelem problému samotný klient, který se cítí být zodpovědný za jeho řešení, poskytujeme mu následující formy pomoci (doprovázení, vzdělávání, terapie a poradenství), naopak pokud je držitelem problému pracovník, přebírá nad klientem kontrolu prostřednictvím opatrování, dozoru, přesvědčování a vyjasňování.



Obrázek č. 3 – Znázornění formy pomoci

Zdroj: Úlehla, 2005, s. 33

6.6 Eganův učební model vedení rozhovoru

Model rozhovoru vycházející ze systemického přístupu předpokládá aktivní zájem a podíl klienta na řešení jeho problémové situace, s výsledným efektem zvýšení kompetentnosti zvládání každodenních problémů. Tento model umožňuje rovnocenné postavení subjektů, ve kterém formou dialogu dochází k plánování a volbě vhodné strategie řešení, přičemž samotné rozhodnutí je vždy volbou klienta. Využití Eganova modelu můžeme aplikovat na běžné, každodenní problémové situace klienta s cílem zajistit efektivní výsledek řešení.

6.6.1 Fáze Eganova modelu pomáhajícího procesu

V prvotní fázi poradce zjišťuje základní údaje o klientově problému, dochází k navázání poradenského vztahu a přijetí klienta, též zajištění dalších nezbytných podmínek pro začínající poradenský proces, jako jsou podmínky časové, prostorové, zajištění důvěrného, bezpečného prostředí aj. V této fázi se doporučuje nechat klienta otevřeně hovořit, včetně ponechání prostoru pro emoční vyjádření a až poté přejít ke vzájemnému dialogu. Poradce v této úvodní fázi především naslouchá, přepracovává vyslechnuté informace do srozumitelné, jasné podoby a poskytuje podporu, empatii, ocenění a zpětnou vazbu. Pokud klient přichází s více problémy, snaží se je poradce rozpracovat, postupně utřídit a zvolit

prioritní problém, kterému se budou společně věnovat, v případě potřeby bude dílčí potíže řešit s klientem na dalších sezeních.

Druhá fáze rozhovoru usiluje o zhodnocení řešení problému s ohledem na klientovu budoucnost. Zkoumá možná řešení situace a vede ho ke zvážení možných alternativ, zvažuje dosažitelnost, užitečnost a dopady jednotlivých řešení.

V závěrečné fázi probíhá klientova volba a zhodnocení dosažení vhodného řešení a cíle, jehož kritérii by měly být konkrétnost, reálnost, měřitelnost, adekvátnost situaci i zdrojům, dosažitelnost v rozumném časovém horizontu, soulad s hodnotami klienta. Při vzájemné dialogu si poradce s klientem stanoví, jakou pomoc bude klient potřebovat a společně vytvářejí plán realizace.

Důležitou roli hraje povzbuzení klienta, ujištění o jeho komplexní informovanosti potřebné pro realizaci zvoleného řešení a informovanost o možnosti opětovného využití poradenské služby v případě potřeby.



Obrázek č. 4 - znázornění Eganovu učebního modelu vedení rozhovoru

Zdroj: Wilson; Mniszko, 1998, s. 35

7 Osobnost poradce

Osobnost poradce hraje v poradenském procesu velmi důležitou roli, jeho činnost je zaměřena na humanisticky pojatý cíl, tedy pomoci lidem, kteří trpí osobními nesnázemi a ocitli se v obtížné životní situaci. Poradce své působení směřuje ke zplnomocňování a uschopňování klientů, k jejich podpoře, motivaci a k plnému využití svých možností, kompetencí a přijetí zodpovědnosti za svá rozhodnutí. Při poradenské práci se též využívá sociální interakce a vztahu s klientem vybudovaném na bázi vzájemné důvěry a spolupráce.

O významu poradenských dovedností v poradenském procesu se prvotně začalo hovořit ve Velké Británii, kdy se došlo k poznání, že efektivní poradenská práce by měla být spojena s osobnostními předpoklady poradce, vědomostními a odbornými znalostmi a s uměním efektivní komunikace a asertivního jednání.

Vzdělávacím systémem poskytované teoretické a praktické informace vybavují poradce základními znalostmi o humanitních vědách vztažených k pojetí člověka, k sociálním problémům a příčinách jejich vzniku, o základních metodách a technikách práce s klienty. Výrazným nedostatkem vzdělávacího systému je dosavadní chybějící příprava v komunikačních dovednostech, především všech pracovníků pomáhajících profesí, kteří jsou v bezprostředním každodenním styku s lidmi. Právě vhodné komunikační dovednosti jsou prioritním předpokladem úspěšně vedeného poradenského procesu, ale i všech verbálních jednání s občany.

Profesní příprava je ovšem v poradenství otevřený a dynamický proces, proto vyžaduje další, celoživotní odbornou průpravou a neustálé doplňování znalostí a informací vztahujících se k profesi. Z osobnostního předpokladu by měl být poradce vybaven respektem k lidským právům a schopností přijmout klienta s úctou, snahou pomáhat, emotivním zaměřením, pochopením pro druhé, citlivostí a taktností, rozhodností i objektivitou. Nezbytným profesním předpokladem je integrovaná, vyrovnaná osobnost s jasnou hierarchií životních hodnot, osobnostně zralá a stabilní, schopná sebereflexe, která zároveň zůstává otevřena novým myšlenkám a podnětům.

Prioritní dovedností je též schopnost a ochota naslouchat klientům, neboť pouhé vyslechnutí a zúčastněnost s klientovými problémy přinášejí v poradenském procesu výrazný posun v celém poradenském procesu. Pracovník využívá reflektivních dovedností umožňujících sdělování porozumění klientům, dále zjišťovacích dovedností formou dotazování vhodně kladenými otázkami, jež jsou důležité pro získání informací.

Poradce ve svém přístupu ke klientovi může zvolit direktivní přístup, kdy přebírá zodpovědnost a kontrolu nad řešením případu klienta. V nedirektivním pojetí poradce klienta provází, pomáhá mu vyjasňovat možnosti řešení, zodpovědnost za řešení své situace přenechává na samotném klientovi.

Vzhledem k charakteru poradenské práce je nezbytnou součástí profesionální přípravy i průběžného provádění poradenské práce činnost supervizora. Supervize je chápána jako poradenská metoda vedoucí k reflexi vlastního profesionálního jednání. Je považována za účinnou prevenci syndromu vyhoření, který je typický pro pracovníky pomáhajících profesí, kteří pracují s lidmi a jejich životními obtížemi. Poradce by proto měl věnovat i dostatečný prostor duševní hygieně, odreagování, motivaci k další odborné a zájmové činnosti.

Poradenský přístup předpokládá poradcovu znalost a přehled o návazných službách, ochotu a schopnost spolupracovat s jinými odborníky ve prospěch klienta, též samostatnou i týmovou práci v rámci etických zásad, které stanovují jednak jeho morální, kulturní, společenskou a legislativní úroveň, zároveň i etický kodex dané profese.

8 Kontakt - informační a poradenské centrum

Kontakt je součástí Centra sociálních služeb Praha, které je příspěvkovou organizací Magistrátu hlavního města Prahy. Posláním Centra sociálních služeb Praha je zastřešovat a poskytovat pobytové, terénní i ambulantní sociální služby, které pomáhají při řešení nepříznivé sociální situace. Organizace působí v oblasti prevence sociálního vyloučení i začleňování sociálně vyloučených skupin obyvatel zpět do běžného života. Nabízených služeb využívají jak obyvatelé metropole, tak i obyvatelé z celé České republiky, Evropské unie i cizinci³.

Informační a poradenské centrum Kontakt vzniklo 26. ledna 2000 na základě potřeby větší informovanosti občanů, zejména o poskytování sociálních služeb. Záměrem pracoviště Kontakt bylo působit jako nízkoprahové bezbariérové místo prvního kontaktu, kam se může klient obrátit pro pomoc a podporu při řešení obtížných situací.

Kontakt Centra sociálních služeb Praha poskytuje bezplatné odborné sociální poradenství dle zákona o sociálních službách, tedy informace o sociálních službách a službách s nimi souvisejícími, řeší problematiku širokého spektra (nároky na dávky, problémy bytové, sociální, ekonomické, vztahové aj.), vydává databáze poskytovatelů sociálních služeb dle specifikovaných tematických okruhů, distribuuje informační brožury a adresáře. Nabízí i služby rozšířené o specializované poradny, jako jsou právní poradna zaměřená na rodinné, občanské, pracovní právo, dále poradna pro osoby se speciálními potřebami (handicapem) a poradna poskytující dluhové poradenství. Nabídkou Kontaktu je i poradna pro ženy a muže ohrožené domácím násilím zajišťovaná Intervenčním centrem.

8.1 Job klub

Job klub byl původně součástí projektů dotovaných z Evropského sociálního fondu v rámci aktivizace pracovního potenciálu, po skončení projektu v roce 2008 se vzhledem k vysoké poptávce po této službě rozhodlo Centrum sociálních služeb Praha stávající službu zachovat. Job klub se v září 2008 začlenil pod informační a poradenské centrum Kontakt, jehož je dodnes součástí. Job klub zajišťuje odborné sociální poradenství a podporu nezaměstnaným, zejména znevýhodněným na trhu práce. Podporou se rozumí možnost

³ Kontakt: Stránky centra sociálních služeb Praha [online]. 2010 [2010-03-07]. Dostupný z [www: <www.csspraha.cz>](http://www.csspraha.cz).

bezplatného využití technického zázemí s připojením na internet, využití telefonu a inzertních novin a asistence čtyř sociálních pracovníků při vyhledávání vhodných nabídek zaměstnání a kontaktování zaměstnavatelů. Klientelou Job klubu jsou v naprosté většině případy osoby bez sociálního zázemí, s nízkou nebo žádnou kvalifikací, se zdravotním omezením, se záznamem v rejstříku trestů apod., což jsou faktory, které minimalizují jejich šanci na nalezení trvalého pracovního uplatnění. V převážné většině se jedná o lidi bez domova, kteří se ocitli z rozličných důvodů na ulici, přebývají v azylových domech, noclehárnách, ubytovnách či na lodi Hermes. Služba je časově omezená, aby působila na klienty motivačně a zároveň aby nedocházelo ke zneužívání či závislosti na poskytované službě. Je poskytována po dobu dvou týdnů, resp. dvou měsíců v případě absolvování dlouhodobého, komplexního programu. Tímto způsobem se eliminují klienti, kteří si nehledají stálé zaměstnání, ale řeší svou situaci pouze občasnými brigádami. Celkově tím dochází k selekci klientů, kteří nemají skutečný zájem hledat si zaměstnání a pravidelně nenavštěvují Job klub. Též objednávkový systém klientů na konkrétní časový termín konzultace Job klubu selektuje klienty, zároveň se tímto způsobem podporují základní návyky klientů vztažené k časové dochvilnosti a spolehlivosti.

Na jaře roku 2010 došlo ke koncepční změně fungování Job klubu tak, aby byl Job klub určen a využíván převážně klienty, kteří shánějí stálé zaměstnání. Služba se nyní více zaměřuje na individuální přístup, došlo i k architektonické úpravě v Job klubu (byla vytvořena samostatná místnost určená právě pro individuální konzultace v soukromém, nerušeném prostoru). Pod vedením sociálních pracovníků se v Job klubu mohou zájemci zapojit do tréninku základních pracovních návyků a dovedností v individuální či skupinové formě. Poskytované služby nejsou anonymní, s klienty se podepisují informace o podmínkách poskytovaných služeb (viz příloha č. 5), ve kterých udávají základní údaje o své osobě (především z důvodu práce s technikou). O klientech je vedena evidence v písemné i elektronické podobě, z každé návštěvy klienta pořizuje sociální pracovník zápis do složky klienta (viz příloha č. 3). V Job klubu mají klienti standardně k dispozici 60-90 minut pro využití techniky a telefonování, přičemž počet hovorů může být omezen tak, aby telefon mohli využít všichni klienti. Veškerá technika včetně telefonů je používána výhradně pro naplnění účelu poskytované služby.

8.2 Cíle poradny a Job klubu

- Poskytování odborného poradenství, informací, rad, doporučení a návrhů možností řešení v nepříznivé sociální situaci klientů a tím zabraňovat jejich případné sociální exkluzi
- Pomoc při zvyšování orientace občanů ve vlastních právech a povinnostech
- Aktivizace klienta k vlastní iniciativě a samostatnosti, uschopňování klientů k řešení situace
- Zabezpečení informačního servisu z oblasti sociálních služeb pro laickou i odbornou veřejnost, zprostředkování navazujících služeb a potřebných kontaktů
- Pomoc při zpracování písemných záležitostí (žádosti, podání, odvolání a jiné písemné projevy vůle v souvislosti s působením sociálních služeb, úřadů a dalších orgánů veřejné správy a samosprávy)
- Psychologická podpora, zvýšení motivace, sebevědomí a sebedůvěry klienta
- Podpora aktivního a zodpovědného přístupu k hledání zaměstnání: poskytování poradenství pro nezaměstnané (základní pracovně-právní poradenství, informace o nárocích na dávky, motivování k evidování klientů na Úřadu práce...)
- Podpora orientace na trhu práce (hledání vhodného zaměstnání odpovídajícího profesním a osobnostním dovednostem a schopnostem klienta, současný stav na trhu práce atd.)
- Základní nácvik a ovládání PC (vyhledávání pracovních nabídek, tvorba životopisu, zakládání emailové schránky pro elektronickou komunikaci s potencionálními zaměstnavateli...), nácvik pracovních dovedností v individuální a skupinové formě
- Preventivní působení proti sociálně patologickým jevům

8.3 Zásady poskytovaných služeb

- Bezplatnost
- Diskrétnost - zajištění důstojnosti a bezpečí klientů
- Nestrannost
- Respektování volby klientů
- Komplexnost
- Individuální přístup
- Dodržování práv klientů

- Posilování kompetencí a samostatnosti klientů
- Vytvoření prostoru pro informované rozhodnutí klientů
- Zásada rovných příležitostí (antidiskriminační přístup)

8.4 Principy poradenské práce pracovníka Kontaktu

Nestrannost

Poradce poskytuje rady všem klientům bez ohledu na rozdíl v sociálním postavení, pohlaví, fyzickém či mentálnímu handicapu, sexuální orientaci, politické příslušnosti, apod. Odmítnout klienta může pouze v případě hrozícího střetu zájmů, pokud klient ohrožuje poradcovu bezpečnost, nebo pokud jeho požadavek překračuje nabídku a možnosti poradny.

Nezávislost

Poradce při jednání s klientem postupuje nezávisle a dle etického principu sociálního pracovníka, nehodnotí postoje a názory klientů.

Všestrannost

Poradce klienta vyslechne i ohledně situace či problému, který se vymyká běžnému okruhu otázek poradenského pracoviště a pokusí se poradit či vyhledat radu, službu či pomoc dle klientovy zakázky.

Diskrétnost

Poradce považuje všechna sdělení klientů za důvěrná. Snaží se dle možností poradny respektovat klientovo soukromí při poradenském rozhovoru. Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta s eventuální přítomností dalších osob při poskytování služeb (např. při náslechu nového pracovníka, stáži studentů, popř. při doplnění poradenství dalším odborným pracovníkem poradny). Dále je povinen vyžádat si souhlas klienta k poskytnutí obsahu jednání mimo poradnu, i k jakémukoliv dalšímu jednání ve prospěch řešení klientovy situace. Poradce je vázán mlčenlivostí o klientech a to i po ukončení spolupráce s poradnou, nebo ukončení pracovního poměru v poradně.

Bezplatnost

Poradenství pro klienty je bezplatné, poradce nepřijímá/nenárokuje od klienta odměnu, ať již formou peněz, darů či jiných služeb pro svou potřebu.

Respektování

Poradce respektuje právo klienta na informace, též na vyjádření jeho potřeb a přání, respektuje klientovy názory, postoje i konkrétní rozhodnutí. Respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu. Poradce jedná s klientem tak, aby byla patrná podstata poskytnutého poradenství – během rozhovoru si ověřuje, zda klient nabyl základní orientaci v problému a zda všemu řádně porozuměl. Žádným přímým ani nepřímým způsobem neútočí na lidskou důstojnost klienta, nevytýká chyby, kterých se v minulosti dopustil a oceňuje pozitivní přístup klienta k hledání a postupu při řešení.

Základním východiskem práce poradce je tolerance odlišností a úcta k lidské osobnosti.

Poradce poskytuje služby podle metodiky vypracované pro poradenské pracoviště Kontakt:

- Vede rozhovor s klientem citlivě, empaticky a aktivně klientovi naslouchá a ujasňuje si zakázku doplňujícími otázkami, v případě potřeby ji též upřesňuje parafrázováním klientových přání a očekávání
- Poradce vždy zjišťuje cíle, kterých chce klient dosáhnout, respektuje je a případnou změnu těchto cílů aktualizuje vždy s klientovým souhlasem
- Poradce musí vést rozhovor tak, aby klientovi umožnil pochopit podstatu jeho problému, spolu s klientem nastíní možnosti řešení a volbu řešení optimálního
- Informace a rady sdělované poradcem musí být pro klienta zcela srozumitelné
- Poradce navrhuje pouze taková řešení, která jsou pro klienta přijatelná, nejsou v rozporu s klientovými názory a zájmy a nezpůsobují klientovi další obtížné situace
- Poradce neprosazuje taková řešení, která vyhovují jeho speciálním znalostem a dovednostem, ale snaží se nacházet řešení obecně platná, pro klienta dostupná a srozumitelná
- Poradce vždy respektuje klienta v jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat, a to i v případě, kdy klientova volba řešení není z hlediska poradce vnímána jako optimální
- Poradce podporuje klienta v samostatném jednání, přičemž podpora samostatnosti má přednost před přímou pomocí
- Veškeré aktivity ve prospěch klienta musí poradce provádět s jeho vědomím a souhlasem

Poradce usiluje o svůj odborný růst, prohlubuje a zvyšuje soustavně svou odbornou kvalifikaci samostudiem, využívá dle možností individuální či skupinovou supervizi a podporu, má právo vyžádat si odbornou konzultaci, realizuje jen takové poradenství, které je

v souladu s jeho kompetencemi, znalostmi, zkušenostmi a dovednostmi a po celou dobu svého působení v poradně se dále vzdělává.

Poradce vede veškerou agendu v souladu s metodikou a vnitřními předpisy poradny. Zápis o průběhu rozhovoru (viz příloha č. 4) a dalších akcích ve prospěch klienta provádí poradce v co nejkratší době po jejich ukončení, a to s ohledem na zákon o ochraně osobních údajů. Záznamy o případu píše poradce objektivně a věcně tak, aby byla jasná podstata a řešení problému. U dlouhodobých případů zaznamenává i průběh, postupy a dílčí cíle při řešení klientovy situace.

Pracoviště Kontakt v současné době zahrnuje 4 pracovníky Job klubu a 4 pracovníky poradny (z nichž dva pracují na zkrácený pracovní úvazek), přičemž nesmím opomenout ani 3 externí pracovníky (2 právničky a pracovníci Intervenčního centra). Na pracovišti probíhají pravidelné porady, kde se řeší organizačně pracovní záležitosti a přibližně jednou za dva měsíce probíhá supervize pracovníků Kontaktu za účasti odborného externího supervizora.

8.5 Práce s klienty v sociálně-právní poradně

Při poskytování odborného poradenství v pracovišti Kontakt se uplatňují především direktivnější formy spolupráce s klienty (poskytování konkrétních rad, informací a doporučení), poradenské služby se aplikují na bázi obdobné systemického přístupu, samozřejmě s ohledem na charakter problému, se kterým klient přichází a související okolnosti jeho situace.

8.5.1 Příprava, vytvoření podmínek

Poradenské služby jsou poskytovány v prostorách Kontaktu, v ulici Ječná č. 3, Praha 2. Pro poradenství jsou určeny dvě samostatné místnosti poskytující soukromí, nerušený prostor pro individuální práci s klientem. Klienti poradny čekají ve vstupním prostoru na vyzvání pracovníka, pro zkrácení čekací lhůty mají možnost využít propagační materiály a brožurky. Pořadí klientů je určováno dobou jejich příchodu, pracovník může upřednostnit pořadí klienta, pokud byl předem objednan na konkrétní čas konzultace dle individuálního plánu. Konzultace se poskytuje v délce přibližně 30 minut, v závislosti na obtížnosti a charakteru problému, se kterým klient přichází.

8.5.2 Otevření zakázky

Mezi Kontaktem a klientem dochází k uzavření smluvního vztahu zahájením úkonu odborného poradenství. Pracovník může poskytnout informaci či radu v přímém kontaktu při jednání s klientem, též v písemné formě (emailové dotazy, SMS dotazy) či telefonicky. Na přání klienta, anebo pokud to povaha věci vyžaduje, může být s klientem uzavřena písemná smlouva o poskytnutí služby.

Služba je poskytnuta buď jednorázově, a v tomto případě je ukončena zodpovězením dotazu, resp. poskytnutím informace, anebo opakovaně na základě individuálního plánu. V tomto případě je s klientem sestaven individuální plán poskytování služby. Obecně individuálně plánovaná služba spočívá v tom, že pracovník nabízí klientovi různé možnosti pomoci, uzavírají dohodu o postupných krocích při řešení, společně s klientem vyhodnocují průběh služby, včetně oboustranného plnění podmínek.

Pracovník se při prvním kontaktu s klientem představí (v případě, že nemá své jméno viditelně umístěno na stole, u kterého probíhá konzultace) a uvítá ho např. slovy „dobrý den, čím Vám můžeme pomoci“, „řekněte, co Vás trápí, co byste potřeboval, s jakými problémy přicházíte“. Dále nechá prostor klientovi pro jeho formulaci problému a přání. Cílenými dotazy si ověří, zda je klient seznámen s posláním, cíli, zásadami poskytování služeb. Podle stupně klientovy (ne)znalosti poskytne informaci o centru a poskytovaných službách, přičemž může odkázat na informační letáčky a brožurky, provozní řád a další veřejně dostupné informace poradenského pracoviště.

Pokud klient nespadá do cílové skupiny anebo požadovaná služba není v souladu s posláním, cíli a zásadami Kontaktu, jsou klientovi poskytnuty navazující informace. Pokud takovýto klient, i přes poskytnuté informace, trvá na svém požadavku, pracovník o tomto pořídí záznam (viz příloha č. 9) a seznámí klienta s možností podat stížnost, podnět nebo návrh dle provozního řádu. Obdobně pracovník postupuje v případě, že jsou jiné důvody odmítnutí.

8.5.3 Fáze dojednávání

Pracovník rekapituluje klientova očekávání, cíle a přání, sestavuje diagnózu problému, specifikuje problém, případně skupinu problémů. Ověřuje, zda jím sestavená diagnóza odpovídá klientovým potřebám, tedy zda jde skutečně o klientův problém, například slovy „takže Vy byste potřeboval především najít vhodné bydlení a pak práci?“ anebo „takže potřebujete poradit, na jaké sociální dávky máte nárok?“ Poskytovaná sociální služba vychází

vždy z osobních cílů a potřeb klienta, tj. z toho, čeho chce klient dosáhnout tím, že využije sociální služby. Pracovník tedy při poskytování služby v rámci vyjasňování zakázky klienta vždy opakovaně zjišťuje, jaká je výchozí situace, zdroje, možnosti, schopnosti a očekávání klienta a těmito okolnostem přizpůsobuje flexibilně průběh sociální služby a spolu s klientem modifikuje cíle. Výsledkem je dohoda o poskytnutí služby, která může být uzavřena ústně, písemně formou smlouvy anebo ve formě individuálního plánu.

8.5.4 Fáze realizace, intervence

Pracovník poskytne klientovi požadovanou informaci, radu, doporučení, v případě zakázky o pomoc při sestavení písemnosti tuto učiní. Součástí poskytnuté služby jsou také informace o navazujících službách, zprostředkování kontaktu na jiné odborné pracoviště, možnosti využití jiných služeb apod. Klientovi jsou nabídnuty informační materiály, brožury, adresáře navazujících služeb.

Při poskytování služby se pracovník řídí principy poradenské práce, pravidly pro předcházení situacím ohrožujícím práva a pravidly pro řešení situací, v nichž dochází ke střetu zájmů.

8.5.5 Ukončení služby

Pracovník se ujistí, zda klient považuje službu za ukončenou, zda rozumí poskytnutým informacím, zda považuje dohodu za splněnou, například tím, že požádá klienta o rekapitulaci, nebo jej dotáže slovy „myslíte, že budete schopen s těmito informacemi a kontakty dále postupovat sám?“ Klientovi nabídne v případě potřeby možnost opětovného využití poradenské služby.

Pokud klient nesouhlasí s ukončením služby, přestože mu byly poskytnuty relevantní informace a čas (potřebuje se ještě vypovídat), postupuje pracovník podle pravidel pro předcházení střetu zájmů, tj. nabídne sestavení individuálního plánu či další návštěvu. Jestli klient tuto možnost nevyužije, pořídí o tomto záznam (viz záznam o konfliktní situaci) a seznámí klienta s možností podat stížnost, podnět nebo návrh dle provozního řádu a službu ukončí.

8.6 Práce s klienty v Job klubu

8.6.1 Informační rozhovor a dojednání spolupráce

Pracovník formou strukturovaného rozhovoru dle stanovených otázek (viz příloha č. 6) zjišťuje vhodnost poskytnutí dané služby, sděluje informace o podmínkách poskytovaných služeb. V případě komplexního problému, či potřeby řešení i jiných obtíží, pracovníci poskytují základní poradenství či odkazují klienty do přidružené bezplatné sociální a právní poradny, nebo odkáží klienty na jiné specializované pracoviště.

Podle nové koncepce může být zájemci o službu poskytnuta tzv. omezená služba, či komplexní, při které má klient zájem o dlouhodobou podporu a využití programu Job klubu. Poskytování komplexní služby je ovšem vázáno na následující kritéria: schopnost dlouhodobé účasti na programu (existenční zabezpečení, ochota věnovat se seberozvoji), dostatečná motivace (potřeba dlouhodobého zaměstnání, potřeba změny stávající situace), schopnost spolupráce–nekonfliktnost (klienti bez známek agresivity, psychiatrické diagnózy), produktivní věk klienta. Pokud je klient vhodným adeptem na poskytnutí základní služby, další otázky sociálního pracovníka směřují ke zjištění jeho pracovní kariéry a postoje k práci.

Následuje fáze dojednávání rozsahu spolupráce, která slouží pro zajištění podmínek, za kterých bude služba využívána. V tomto případě nastávají dvě možnosti využití služby:

- Klienti, kteří mají zájem pouze o omezenou dvoutýdenní službu (jedná se o většinu klientů), potvrdí svým podpisem Informace o podmínkách poskytování služby a pokud je to kapacitně možné, mohou ihned využívat technické zámezí Job klubu.
- S klienty, kteří mají zájem o komplexní službu, sepíše pracovník smlouvu (viz příloha č. 8). Klient má k dispozici klíčového pracovníka, se kterým bude individuálně spolupracovat po celou dobu poskytování domluvené služby a se kterým postupně spoluvytváří individuální plán.

8.6.2 Sestavení individuálního plánu

V další konzultaci dále poradce pokračuje v sestavení individuálního plánu (viz příloha č. 7). Ten slouží k reflexi situace, v níž se klient nachází, určení cíle, k němuž služba směřuje, ujasnění průběhu služby, objevení a zapojení dalších zdrojů podpory, určení rolí a úkolů jednotlivých aktérů, určení zodpovědnosti, zvýšení motivace, omezení rizik, sledování pokroku, hodnocení služby. Dále pracovník zjistí, jakou představu má klient o práci (motivace k práci, schopnosti a dovednosti, vzdělání, zájmy a záliby, dosavadní zkušenosti s prací atd.).

Individuální plán je společné dílo klienta a konzultanta, ve kterém má klient aktivní roli. Obsahuje popis aktuální situace, budoucích cílů a úkolů, to vše s přihlédnutím k možnostem a schopnostem klienta. Plán je průběžně využíván a podle potřeby je aktualizován.

8.6.3 Naplňování programu

Slouží k realizaci stanovených cílů, minimálně jednou týdně probíhají pravidelné individuální konzultace. Klienti se účastní i skupinových sezení na bázi aktivního sociálního učení. Tato forma naplňuje původní koncept Job klubů, při kterém si klienti ve skupinách předávají zkušenosti, podporují se, získávají praktické pracovní dovednosti formou skupinových nácviků.

Poradna Kontakt a Job klub vykazují souhrnně přibližně 500-600 kontaktů měsíčně (včetně telefonických a emailových dotazů), někteří klienti využijí služby jednorázově, jiní přicházejí opakovaně, zvláště klienti Job klubu, ale i pravidelní klienti poradny. Statistické zhodnocení činnosti pracoviště Kontakt a Job klubu od doby jejich vzniku dokládají statistiky (viz příloha č. 1).

9 Empirická sonda

9.1 Téma a cíl šetření

V teoretické části diplomové práce bylo na základě studia odborné literatury popsáno poradenství z různých úhlů pohledu (počátky a současné pojetí odborného poradenství, vymezení pojmu, cíle, druhy a typy poradenství, dále užívané přístupy a směry, samotný poradenský proces a osobnost poradce). Další teoretická část byla věnována poradenskému pracovišti Kontakt a Job klubu, kde jsem působila jako sociální pracovníce - poradce více než 15 měsíců. Na tomto pracovišti jsem zároveň aplikovala své empirické šetření vztažené k problematice poradenství, zaměřeného na klientelu sociálně znevýhodněných občanů.

Cílem bylo zmapovat názory a pohledy klientů poradny a Job klubu k přínosu poskytnutých služeb, ke vztahu očekávání a reálně poskytnutých služeb, další dva okruhy zjišťují opakované využívání poradenských služeb.

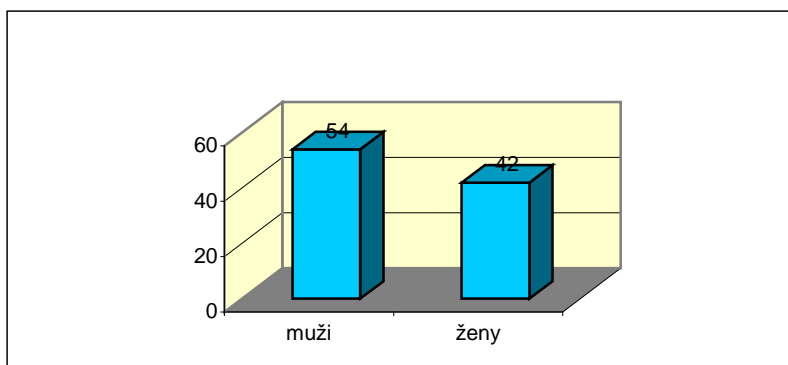
Stanovila jsem následující předpoklady, které budu pomocí získaných dat vyhodnocovat jakožto potvrzené či vyvrácené.

1. Poradnu či Job klub navštěvují především klienti, kteří již jakéhokoliv bezplatného poradenství využili.
2. Poradnu či Job klub navštěvují především lidé, kteří se již sami snažili řešit vlastní problémy, ale zatím nebyli úspěšní.
3. Poskytnuté služby odpovídají reálným očekáváním klientů poradny a Job klubu.
4. Klienti poradny a Job klubu pozitivně hodnotí přínos poskytnuté služby, včetně její kvality.

9.2 Charakteristika souboru

Základním souborem tohoto empirického šetření bylo 96 klientů poradny Kontakt (39) a Job klubu (57). Poměr mužů a žen byl téměř rovnoměrně rozložen, muži tvořili 56,25% respondentů, čemuž odpovídá 54 klientů, ženy zaujímají v přepočtu 43, 75%, jejich počet byl tedy 42.

Vzorek klientů je možno rozčlenit i podle jiných kritérií, která byla v dotazníku uvedena: věk, trvalé bydliště, současná forma bydlení a dosažené vzdělání, jejichž rozložení k celkovému počtu respondentů je uvedeno v závěru empirického šetření.



Graf č. 1 - Poměr respondentů ve vztahu k pohlaví klientů

9.3 Zvolené metody a techniky empirického šetření

Pro vyhodnocení zvolených předpokladů jsem použila techniku dotazníku, neboť jakožto jedna z nejpoužívanějších technik zaručuje oslovení a získání dat od poměrně velkého počtu respondentů a představuje i poměrně snadnou techniku jejího vyhodnocení. Nemůžu však opomenout riziko dotazníkové techniky, kterou je možnost zkreslování některých odpovědí ze strany respondentů, tedy její validita.

Anonymní strukturovaný dotazník (viz příloha č. 10) obsahuje tzv. vstupní část, která stručně seznamuje s cílem empirického šetření a s využitím získaných informací. Samotný dotazník obsahuje 12 otázek, ve kterých mohli respondenti zvolit buď jednu z nabízených možností, nebo více variant odpovědí, u některých otázek byla možnost libovolně uvést vlastní odpověď, pokud ji neobsahoval výčet nabízených variant. Z tohoto důvodu byly odpovědi na jednotlivé otázky analyzovány jako procentuální vyjádření celkového počtu respondentů, v případě více odpovědí jako poměr množství hlasů pro jednotlivé varianty odpovědí. Uvedený dotazník dále obsahuje škálovací otázky i jednu otevřenou položku odpovědi. Závěr dotazníku obsahuje otázky na určení pohlaví, trvalého bydliště, současné formy bydlení a dosaženého vzdělání, v samotném závěru je ponechán prostor na vyjádření se k některé z otázek či uvedení připomínek k dotazníku.

Vzhledem k charakteru zařízení a klientele pracoviště, kde bylo empirické šetření prováděno, jsem záměrně zvolila nižší počet jednoznačných otázek, vztažených ke zvoleným předpokladům.

Sběr empirických dat probíhal od července 2009 do března 2010, přičemž dotazníky byly volně k dispozici v prostorách pracoviště, klienti je mohli odevzdávat přímo pracovníkům, nebo vhazovat do schránky připravené k tomuto účelu.

Dotazníkové šetření bylo vyhodnoceno v dubnu roku 2010.

9.4 Analýza, interpretace a zhodnocení šetřených dat

Dotazníky byly vyhodnoceny ve vztahu ke stanoveným cílům a předpokladům. Pro konstatování prvního předpokladu, že poradnu navštěvují především klienti, kteří již jakéhokoliv bezplatného poradenství v minulosti využili, se přímo vztahuje otázka č. 2. Doplnující otázka č. 3 pouze dokresluje předchozí a nemá přímou výpovědní hodnotu ke zvolenému předpokladu.

2. Využil/a jste někdy dříve bezplatné poradenské služby?

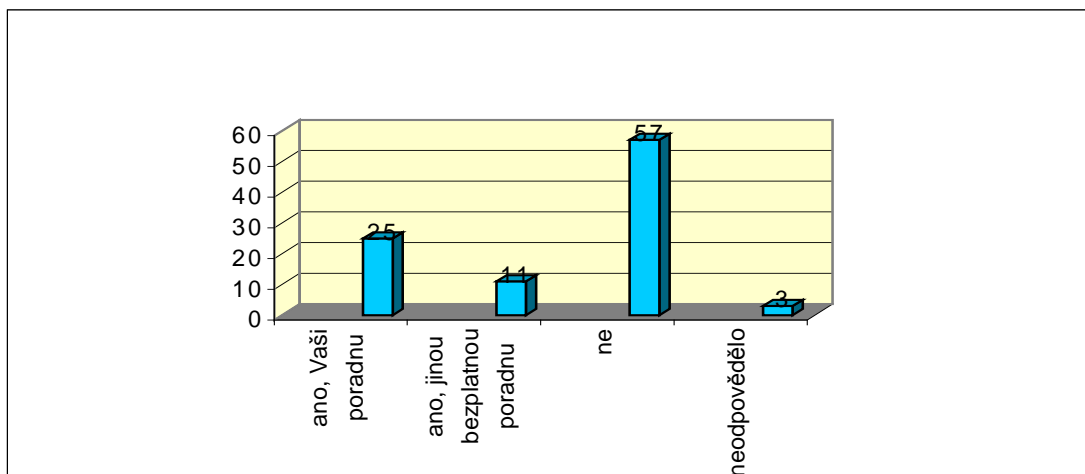
1, ano, Vaši poradnu

2, ano, jinou bezplatnou poradnu

3, ne

ano, Vaši poradnu	25
ano, jinou bezplatnou poradnu	11
ne	57
neodpovědělo	3
celkem	96

Tabulka č. 1 Počet respondentů, kteří využili bezplatné poradenské služby



Graf č. 2 Počet respondentů, kteří využili bezplatné poradenské služby

Můj předpoklad, že poradnu navštěvují lidé, kteří již jakékoliv bezplatné služby využili a jsou tak opakovanými uživateli poradenských služeb se nepotvrdil. Pouze 36 klientů, tedy 37,5% z celkového počtu 96 respondentů odpovědělo, že využili poradnu Kontakt či jinou bezplatnou poradenskou službu, přibližně 59% (57) respondentů odpovědělo, že nikdy předtím žádnou poradenskou službu nevyužili. 3% dotázaných se nevyjádřilo. Z uvedeného vyplývá, že nadpoloviční většina respondentů využila poradnu Kontakt jako prvotní poradenskou pomoc a službu při řešení svých problémů a obtíží.

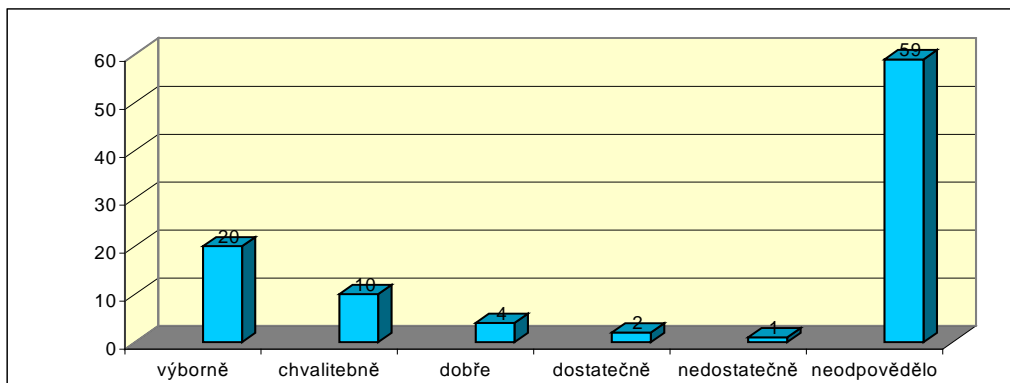
3. Pokud jste již dříve využil/a bezplatnou poradnu, jak jste byl/a spokojen/a s jejich službami?

Označte na škále: 1 – 5 (známkování jako ve škole, tedy 1 – výborně, byl/a jsem velmi spokojen/a; 5 – nedostatečně, tedy velmi nespokojen/a)

1 2 3 4 5

výborně	20
chvalitebně	10
dobře	4
dostatečně	2
nedostatečně	1
neodpovědělo	59
celkem	96

Tabulka č. 2 Spokojenost dotazovaných s dříve poskytnutými poradenskými službami



Graf č. 3 Spokojenost dotazovaných s dříve poskytnutými poradenskými službami

K uvedené otázce se vyjádřilo 37 respondentů, tedy 38,5%. 59 dotazovaných, resp. 61,5% se k uvedené otázce o spokojenosti poskytnuté poradenské služby nevyjádřilo, především z důvodu chybějící zkušenosti. Počet respondentů, jenž byli s předchozím využitím poradenských služeb spokojeni, činí 30, což odpovídá 81% z celkového počtu 37 osob, kteří se k této otázce vyjádřili. Ze zbylých 7 respondentů, hodnotí dobře 11% - 4 hodnotící, a 8% - 3 hodnotící uvedli, že se službami jsou spokojeni dostatečně a nedostatečně. Zde vyvstává otázka, zda byly poskytnuté poradenské služby skutečně nekvalitní, neodborné, či je dotyčný nechtěl přijmout jako reálné a efektivní. Příčinu nespokojenosti nelze v tomto případě objektivně vyhodnotit. Rozdíl mezi hodnocením výborně a chvalitebně nepovažuji za podstatný, jelikož je tímto hodnocením s největší pravděpodobností stanoveno, že klient dosáhl očekávaného výsledku. Obdobně přistupuji k hodnotám čtyři a pět. Obecně lze tedy říci, že pokud již respondenti využili poradenských služeb, byli s jejich službami spokojeni na stupnici výborného či chvalitebného hodnocení, tedy obecně řečeno jejich zkušenost byla pozitivní.

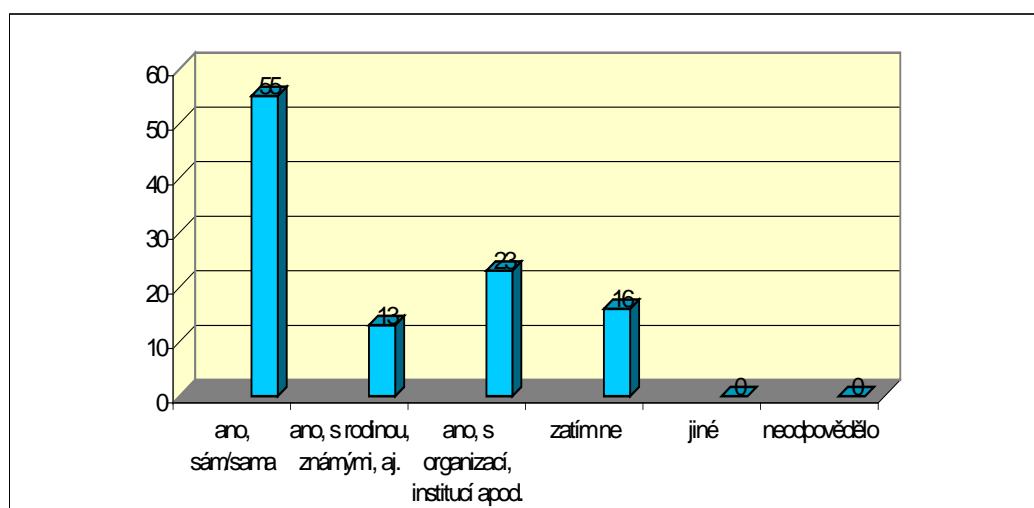
K druhému předpokladu, že poradnu navštěvují především lidé, kteří se již sami snažili řešit vlastní problémy, ale zatím nebyli úspěšní, se vztahují položky otázek č. 4, 5.

4. Řešil/a jste již problém před příchodem do poradny/Job klubu? (lze označit více variant)

- 1, ano, řešil/a jsem ho sám/sama
- 2, ano, řešil/a jsem ho se členy rodiny, přáteli a známými
- 3, ano, s pomocí nějakého zařízení, instituce, pověřených osob aj.
- 4, zatím ne
- 5, jiné.....

ano, sám/sama	55
ano, s rodinou, známými, aj.	13
ano, s organizací, institucí...	23
zatím ne	16
jiné	0
neodpovědělo	0
celkem	107

Tabulka č. 3 Odpovědi na předchozí řešení problémů před příchodem do poradny/Job klubu



Graf č. 4 Odpovědi na předchozí řešení problémů před příchodem do poradny/Job klubu

Z výše uvedeného vyplývá, že k této otázce bylo celkem 107 odpovědí, respondenti mohli zvolit i několik z nabízených možností. 55 respondentů, resp. 51,4% odpovědělo, že problém, se kterým přišli do poradny, již řešili sami. Nadpoloviční většina se tedy sama snažila vyřešit svůj problém vlastními silami a možnostmi. 13 dotázaných, tedy 12,1% řešilo problém za přispění pomoci rodiny, známých, příbuzných či jiných blízkých osob. Dalších 23 respondentů, což tvoří 21,5% řešilo problém za pomoci nějaké instituce, organizace či zařízení, čímž máme na mysli především činnost úřadů, neziskových a nestátních institucí. Pouze 16 osob, tedy zhruba 15% uvedlo, že svůj problém zatím vůbec neřešili, což můžeme

v přeneseném smyslu chápat jako spoléhání se na pomoc a podporu poradny při řešení problémů, se kterými přicházejí. Z vyhodnocených dotazníků též vyplynulo, že k uvedené otázce se vyjádřili všichni respondenti, nikdo nevyužil volné otázky ke zvolení jiné, než nabízené varianty.

5. Měl/a jste při dosavadním řešení Vašeho problému úspěch?

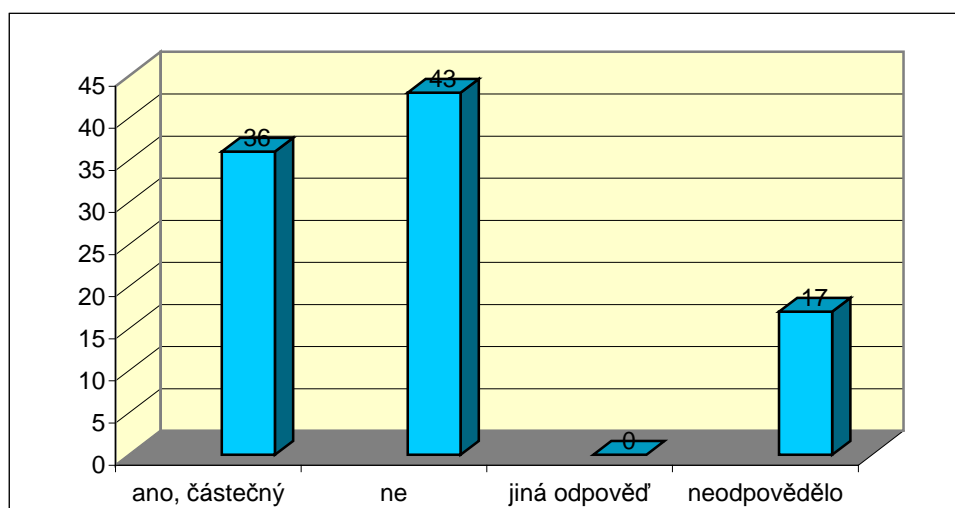
1, ano, ale pouze částečný

2, ne

3, jiná odpověď.....

ano, částečný	36
ne	43
jiná odpověď	0
neodpovědělo	17
celkem	96

Tabulka č. 4 Dosavadní úspěch při řešení problémů



Graf č. 5 Dosavadní úspěch při řešení problémů

Ze zjištěných údajů je patrné, že 36 respondentů, tedy 37,5% mělo při řešení svých problémů pouze částečný úspěch, řešení tedy nevedlo k naprosté spokojenosti vyřešení jejich stávajících problémů. 43 osob, což představuje 44,8% nemělo s řešením žádný úspěch, tedy

problém či obtíž se jim zatím nepodařilo vyřešit. 17 dotazových (17,7%) neodpovědělo na uvedenou otázku.

Pokud bych tuto otázku shrnula, tak téměř 82% lidí, kteří odpověděli na tuto otázku, nedokázalo vlastními možnostmi, schopnostmi a silami řešit svůj problém, jinak by samozřejmě neměli důvod využívat poradenských služeb.

Pro shrnutí uvedeného předpokladu, že poradnu navštěvují především lidé, kteří se již sami snažili řešit vlastní problémy, ale zatím nebyli úspěšní, můžu z uvedených statistických údajů vypovědět, že předpoklad se potvrdil. 85% dotazovaných z předchozí otázky uvedlo, že již řešili svůj problém, ať již sami, za pomoci rodinných příslušníků, známých, či blízkých osob, nebo i za přispění státní, nestátní či neziskové organizace, instituce apod. Pouze 15% uvedlo, že zatím svůj problém žádným způsobem neřešili.

I druhá otázka vztažená ke zvolenému předpokladu potvrzuje, že naprostá většina klientů neměla při řešení problému zatím úspěch, nebo byl pouze částečný. Tato druhá otázka spíše dokresluje předchozí a neposkytuje plnohodnotné vypovídající údaje, neboť je samozřejmé, že v podstatě všichni klienti poradny potřebují pomoc a podporu při řešení svého problému, protože pokud by byl jejich problém vyřešen k jejich plné spokojenosti, nemohli by se stát klienty poradny, tedy uživateli sociální služby.

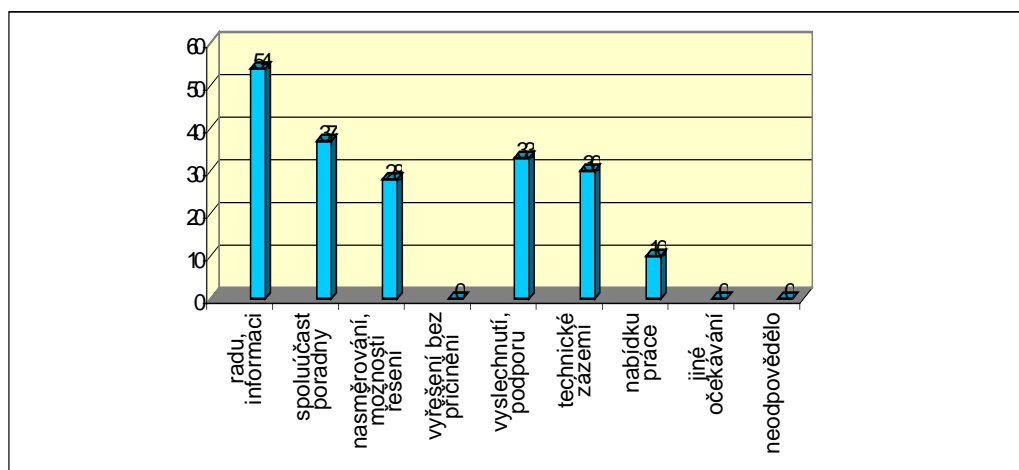
Třetí předpoklad zní, že poskytnuté služby odpovídají reálným očekáváním klientů poradny a Job klubu. K tomuto se vztahují otázky č. 8, která je na tento předpoklad přímo zaměřená, otázka č. 7 hodnotí konkrétní očekávání klientů poradny.

7. Co jste před první návštěvou od naší poradny/Job klubu očekával/a ? (lze označit více odpovědí)

- 1, odbornou radu a informace
- 2, spoluúčast poradny na řešení mého problému (pomoc při vyřizování mé záležitosti aj.)
- 3, nasměrování, možnosti řešení
- 4, vyřešení problému, bez mého přičinění
- 5, vyslechnutí, podporu
- 6, technické zázemí např. využití internetu, telefonu, inzertních novin
- 7, konkrétní nabídku práce
- 8, jiné očekávání.....

radu, informaci	54
spoluúčast poradny	37
nasměrování, možnosti řešení	28
vyřešení bez přičinění	0
vyslechnutí, podporu	33
technické zázemí	30
nabídku práce	10
jiné očekávání	0
neodpovědělo	0
celkem	192

Tabulka č. 5 Očekávání klientů od poradny/Job klubu



Graf č. 6 Očekávání klientů od poradny/Job klubu

Klienti mohli v této otázce využít více variant odpovědí, přičemž všichni dotazovaní se k otázce vyjádřili. Klienti uvedli 54 krát, což činí 28,1%, že očekávali odbornou radu a informaci. 37 odpovědí (19,3%) bylo pro očekávání spoluúčasti poradny na řešení jejich problému, 28 odpovědí, tedy 14,6% bylo vztaženo k očekávání nasměrování, sdělení možností řešení. Nikdo z respondentů neuvedl, že očekával od poradny vyřešení problému, bez vlastního přičinění, každý si tedy zřejmě uvědomuje nutnost aktivně se podílet na řešení svého problému. 33 odpovědí znamená 17,2% a patří k očekávání vyslechnutí a podpory.

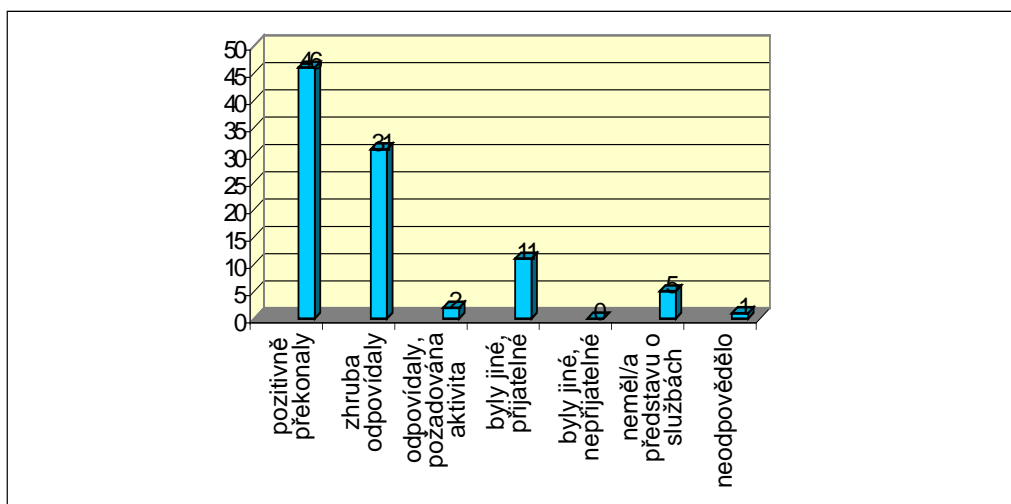
V tomto případě mohu ze své praxe potvrdit, že poradenskou práci tvoří z velké části empatický přístup a samotné aktivní naslouchání ve vztahu ke klientovým problémům. Možnost svěřit se a ventilovat své pocity, jsou často hlavními důvody, proč lidé poradny navštěvují (zvláště senioři a ženy v krizových, psychicky vypjatých situacích). 30 odpovědí, což představuje 15,6% znamená očekávání technického zázemí pro hledání zaměstnání. Toto je dáno tím, že většina klientů Job klubu je odkazována z neziskových organizací či úřadů, jenž jsou seznámeni s činností Job klubu a poradny a v rámci tzv. "přeposílání" klientů je odkazují na služby Kontaktu. 10 zvolených odpovědí (5,2%) se vztahovalo k očekávání konkrétní nabídky zaměstnání, což souvisí s tím, že klienti mohou být v některých institucích a organizacích nedostatečně informováni o nabízených službách, popř. sami očekávají konkrétní nabídku zaměstnání. Nikdo z 96 respondentů neuvedl, že měl jiné očekávání.

8. Odpovídaly služby poskytnuté pracovníky poradny/Job klubu Vaším představám?

- 1, poskytnuté služby pozitivně překonaly moje představy
- 2, zhruba odpovídaly mým představám
- 3, zhruba odpovídaly mým představám, ale byl/a jsem překvapen/a tím, že po mně byla požadována aktivita při řešení mých problémů
- 4, poskytnuté služby byly jiné, než jsem očekával/a, ale pro mne přijatelné
- 5, byly jiné, pro mne jen obtížně přijatelné, protože (doplňte).....
- 6, neměl/a jsem žádnou představu o nabízených službách

pozitivně překonaly	46
zhruba odpovídaly	31
odpovídaly + požadována aktivita	2
byly jiné, přijatelné	11
byly nepřijatelné	0
neměl/a představu o službách	5
neodpovědělo	1
celkem	96

Tabulka č. 6 Představy o poskytnutých službách



Graf č. 7 Představy o poskytnutých službách

Z výše uvedených údajů vztahených k této otázce je patrné, že 46 respondentů, což tvoří 48% z celkového počtu dotazovaných klientů, odpovědělo, že poskytnuté služby pozitivně překonaly jejich očekávání. V této otázce není konkretizováno, zda klienti hodnotili úroveň informací či přístup poradce aj., ale je zřejmé, že byli se službami spokojeni. 31 osob, tedy 32,2% uvedlo, že služby zhruba odpovídaly jejich představám, tedy splnilo se jejich očekávání, se kterým do poradny přišli. Další údaj byl věnován zhodnocení služby z pohledu toho, že služby zhruba odpovídaly klientovým představám, ale oni sami byli překvapeni tím, že po nich při poradenském procesu byla požadována nějaká aktivita, toto uvedli dva lidé (2,1%). Je to poměrně malé číslo ve srovnání s celkovým vzorkem, ale předpokladem pro úspěšný proces je vždy nutná aktivita, angažovanost samotného klienta na řešení jeho problémů a životních obtíží. 11 respondentů, což činí 11,5% zaznamenalo variantu, že služby byly jiné, než jejich očekávání, přesto pro ně přijatelné. 5 dotazovaných klientů (5,2%) uvedlo, že neměli představu o poskytovaných službách. Na tuto otázku neodpověděl jeden respondent, v procentuálním vyjádření se jedná přibližně o 1% z celkového počtu dotazovaných.

Uvedený předpoklad, že poskytnuté služby odpovídají reálným očekáváním klientů poradny a Job klubu, se potvrdil. Naprostá většina respondentů, v přepočtu přes 80% uvedlo, že služby korelovaly s jejich očekáváním, nebo toto očekávání překonaly. Respondenti volili v 32,2% případů, že služby zhruba odpovídaly očekáváním, ve 48% pozitivně překonaly jejich očekávání. K tomuto předpokladu mohu ještě zařadit variantu, že služby byly sice jiné, než očekávání, ale pro respondenty též přijatelné, a to v 11,5%. Nikdo z dotazovaných se

nevyjádřil pro možnost, že služby byly jiné, než očekávali a zároveň i nepříjemné. 2% respondentů uvedla, že bylo sice splněno jejich očekávání, ale byli překvapeni, že po nich poradce očekával nějakou aktivitu a spoluúčast, proto tento nezařazují do korelace poskytnutých služeb a očekávání. 5,2% dotazovaných uvedlo, že neměli představu o poskytovaných službách, nelze proto přesně vyhodnotit jejich vztah k očekávání.

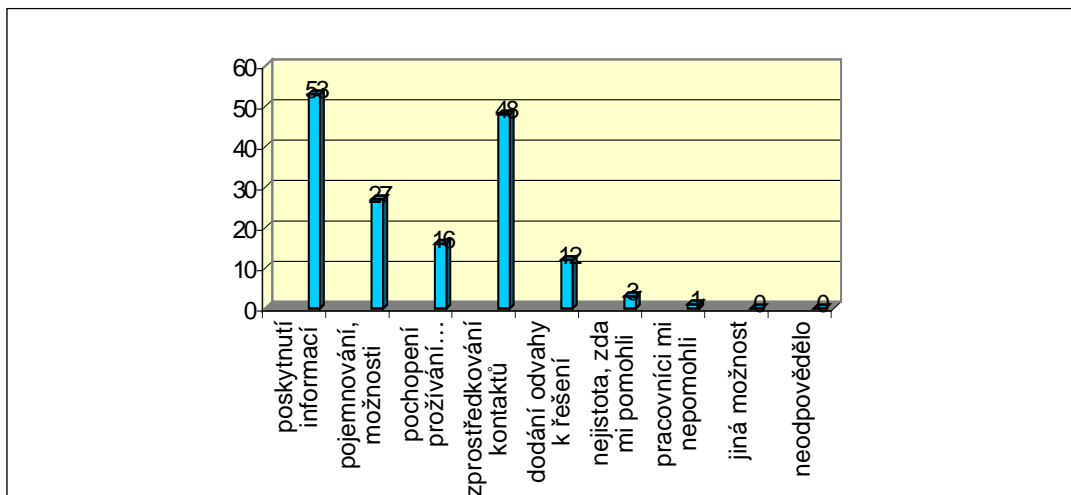
Poslední předpoklad je vztažen k výroku, že klienti poradny a Job klubu pozitivně hodnotí přínos poskytnuté služby, včetně její kvality. O tomto předpokladu vypovídají otázky č. 9, 10 a 11.

9. Jak Vám pracovníci poradny/Job klubu přispěli ve vyřešení Vaší nepříznivé životní situace? (lze označit více možností)

- 1, poskytli mi informaci
- 2, pomohli mi problém pojmenovat a nabídli mi možnosti řešení
- 3, pomohli mi v pochopení mých pocitů, postojů a způsobu prožívání mé situace
- 4, pomohli mi zprostředkováním kontaktů a s vyhledáváním další odborné pomoci
- 5, dodali mi odvalu problém řešit
- 6, nemám jistotu, zda mi pracovníci poradny/Job klubu pomohli
- 7, pracovníci poradny/Job klubu mi nepomohli
- 8, jiná možnost (napíšte).....

poskytnutí informací	53
pojmenování, možnosti	27
pochopení prožívání	16
zprostředkování kontaktů	48
dodání odvahy k řešení	12
nejistota, zda mi pomohli	3
pracovníci mi nepomohli	1
jiná možnost	0
neodpovědělo	0
celkem	160

Tabulka č. 7 Zhodnocení přispění poradny při řešení nepříznivé životní situace



Graf č. 8 Zhodnocení přispění poradny při řešení nepříznivé životní situace

V této otázce byla možnost zvolit více variant odpovědí. Nejpočetněji zastoupená je odpověď, že poradna poskytla klientům informace, ve 33,1% (53) odpovědí. Druhou nejčastější odpovědí je, že poradci pomohli klientům se zprostředkováním kontaktů a s vyhledáváním další odborné pomoci, a to v 30% (48) zvolených odpovědí. Toto je dáno činností samotného zařízení, jenž má kromě registrovaného odborného sociálního poradenství ještě informační charakter, ve své prvotní působnosti bylo zaměřeno především na zprostředkování kontaktů na další odborná zařízení. 16,9% (27) odpovědí je pro variantu, že poradna přispěla klientům v pojmenování jejich problému a nabídla jim možnosti řešení jejich situace. V tomto případě bylo mým subjektivním očekáváním početnější zastoupení této varianty, což může být dáno tím, že lidé považují možnosti řešení i za poskytnuté informace (které jsou nejčastěji zastoupené) a se získanými informacemi dále sami pracují a realizují podle nich řešení problémů. 10% odpovědí (16) představuje vyjádření respondentů o tom, že jim pracovníci pomohli v pochopení pocitů, postojů a způsobu prožívání jejich situace. Toto ze zkušenosti souvisí již s výše uvedeným, že především senioři a ženy přicházejí do poradny pro empatickou podporu a vyslechnutí jejich životních obtíží a trápení. 12 odpovědí, což činí z celkového počtu odpovědí 7,5% odcházelo z poradny a Job klubu s pocitem dodání odvahy k řešení problémů. 3 odpovědi (1,9%) představoval názor respondentů, že nemají jistotu, zda jim pracovníci pomohli. To může souviset s očekáváním, ale i neschopností přijmout faktické informace, rady a doporučení, ale může se jednat i negativní subjektivní hodnocení poradce, který nebyl z jakýchkoliv důvodů pro klienta přijatelný i jiné, blíže neurčené důvody. Jeden klient (0,6%) uvedl, že mu pracovníci nepomohli, což může obsahovat předchozí uvedené,

zdrojem mohou být i jiné důvody, které již nejsou zjistitelné a ani nebyly předmětem zkoumání dotazníku. Nikdo nezvolil jinou možnost odpovědi a všichni dotazovaní se k uvedené otázce vyjádřili.

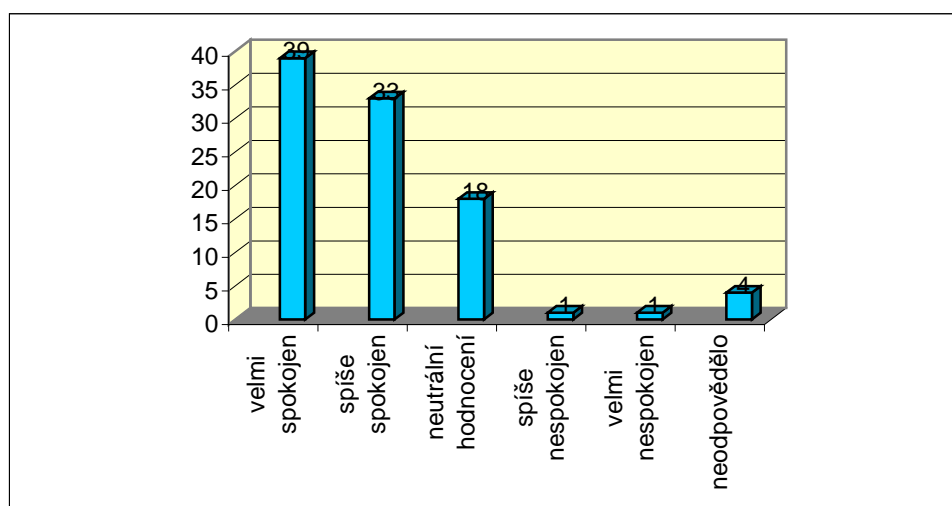
10. Jak hodnotíte přínos poskytnutých služeb?

Označte na škále: 1 – vysoké, pozitivní hodnocení-byl/a jsem velmi spokojen/a
5 – nízké, negativní hodnocení-byl/a jsem velmi nespokojen/a

1 2 3 4 5

velmi spokojen	39
spíše spokojen	33
neutrální hodnocení	18
spíše nespokojen	1
velmi nespokojen	1
neodpovědělo	4
celkem	96

Tabulka č. 8 Zhodnocení přínosu poskytnutých služeb



Graf č. 9 Zhodnocení přínosu poskytnutých služeb

Tato otázka představuje stěžejní z mého výzkumu, neboť cílem mé práce je zjistit především přínos, užitek poskytovaných poradenských služeb pracoviště Kontakt klientům.

Z procentuálního vyjádření hodnotí 40,6% (39 z celkového počtu 96 respondentů) klientů přínos poskytnutých služeb jako velmi pozitivní, klienti jsou se službami velmi spokojeni. Dalším početným zastoupením je 34,4% (33) respondentů, kteří jsou se službami spíše spokojeni, na pomyslné stupnici hodnocení jim přiřadili číslo 2. 18,8% (18) dotazovaných klientů uvedlo své hodnocení jako neutrální, hodnotí tedy služby na škále jako dobré, přínos služby je pro ně mezi kladným a záporným hodnocením. Je otázkou, zda v tomto případě byly klientům poskytnuty kvalitní služby, zda byl poradce kompetentní v dané oblasti, záleží též na klientově očekávání, na problému, se kterým přichází, i na jiných okolnostech ze strany klienta i poradce. V jednom případě (cca 1%) bylo uvedeno, že dotyčný/á hodnotí služby jako spíše nepřínosné a jeden klient uvedl, že je velmi nespokojen se službami. Při hodnocení důvodů bych používala pouze domněnky, je možné, že se u klienta vyskytl některý z důvodů, který jsem uvedla výše, důvody mohou být i jiné. Pro mě bylo cílem zjistit názory klientů, ne konkrétní důvody jejich hodnocení, ty jsou vždy ovlivněny vícero komponenty. Čtyři lidé (4,2%) se k dané otázce nevyjádřili.

11. Jste spokojen/a s kvalitou a mírou poskytnutých informací a pomoci?

1 – výborná, byl jsem spokojen

2 – velmi dobrá, bylo splněno mé očekávání

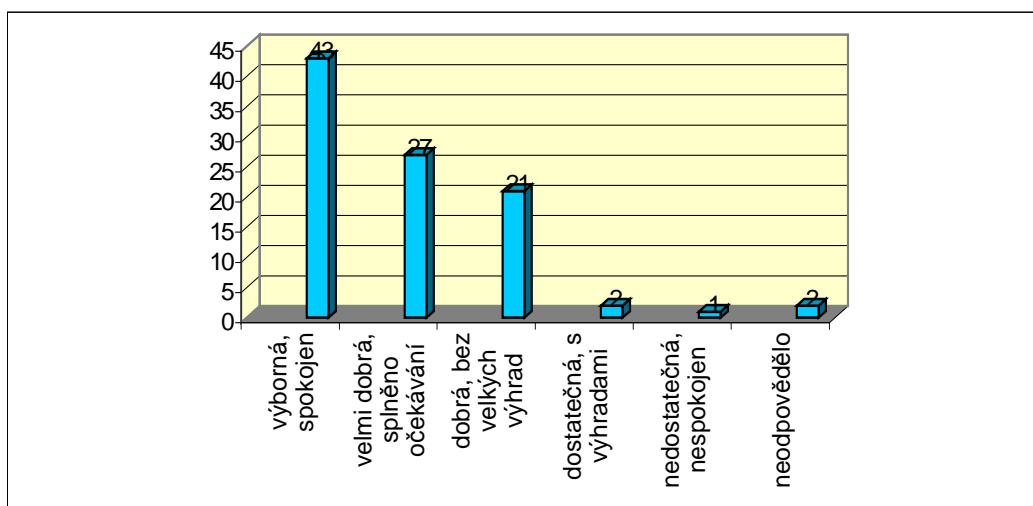
3 – dobrá, bez velkých výhrad

4 – dostatečná, s výhradami

5 – nedostatečná – šel/šla jsem sem zbytečně, požadovaná služba mi nebyla poskytnuta, prosím uveďte důvod.....

výborná, spokojen	43
velmi dobrá, splněno očekávání	27
dobrá, bez velkých výhrad	21
dostatečná, s výhradami	2
nedostatečná, nespokojen	1
neodpovědělo	2
celkem	96

Tabulka č. 9 Vyjádření spokojenosti s poskytnutými službami



Graf č. 10 Vyjádření spokojenosti s poskytnutými službami

I tato otázka může být chápána jako ověřující předchozí otázku, vyjadřuje celkovou spokojenost s poskytnutými službami, zároveň se v ní objevuje i reakce na očekávání klientů, což je uvedeno jako předchozí předpoklad. 45% (resp. 43) z celkového počtu respondentů uvedlo, že jsou spokojeni s kvalitou a mírou poskytnutých služeb na výborné úrovni. Na velmi dobré úrovni, kdy bylo splněno očekávání klientů, hodnotí služby 28,1% (27 z 96 klientů). 21,9% (21) hodnotí dobře, bez velkých výhrad. Za dostatečné, ale s výhradami hodnotí dané služby 2%, tedy i 2 klienti. Shodný počet klientů neodpověděl, pouze jeden člověk (1%) uvedl, že je velmi nespokojen se službami pracoviště Kontakt, kde mu služba nebyla poskytnuta a poradnu/Job klub tudíž navštívil zbytečně.

Pro shrnutí mohu uvést, že poslední předpoklad, že klienti poradny a Job klubu pozitivně hodnotí přínos poskytnutých služeb, včetně její kvality, se též potvrdil. Z uvedených statistických údajů je zřejmé, že 75% hodnotí přínos poskytnutých služeb jako výborný či velmi dobrý, na stupnici by se dalo označit známkováním 1 a 2. Co se týče kvality poskytnutých služeb, tak přes 90% respondentů považuje služby za kvalitní v rámci slovního hodnocení za výborné až dobré, bez výhrad.

V této otázce se ověřil i předpoklad, že poskytnuté služby odpovídají očekávání klienta v minimálně 73% případů, což se dá vysledovat v první a druhé možnosti odpovědi (výborná a velmi dobrá kvalita poskytnuté služby, bylo splněno očekávání).

Ve volné otázce č. 12, která se dotazovala na to, jaká další služba či pomoc by podle klientových představ a potřeb pomohla řešit jeho situaci, se vyjádřili pouze dva lidé. Jeden

uvedl, že by uvítal službu telefonování z Job klubu i na úřady. V tomto případě došlo zřejmě k nedorozumění, v Job klubu mohou klienti skutečně telefonovat pouze potencionálním zaměstnavatelům, ale v přidružené poradně, kam odkazujeme klienty s ostatními problémy, které nespádají do oblasti pracovního poradenství, mohou klienti s poradcem řešit i záležitosti, pro něž potřebují telefonicky, či elektronicky kontaktovat úřady a jiné instituce. Druhá odpověď směřovala spíše na přání klienta týkající se jeho stávající bytové situace, přání vlastního bydlení.

Pro zajímavost vyhodnotím otázku č. 6, která je zaměřena na problémové oblasti, se kterými klienti přicházejí do poradny/Job klubu. Tato otázka není vztažená ke zvoleným předpokladům, je zajímavá spíše ve srovnání s ročními statistickými údaji pracoviště Kontakt od jeho vzniku i pro představu, s jakým typem problémů se u klientů setkáváme.

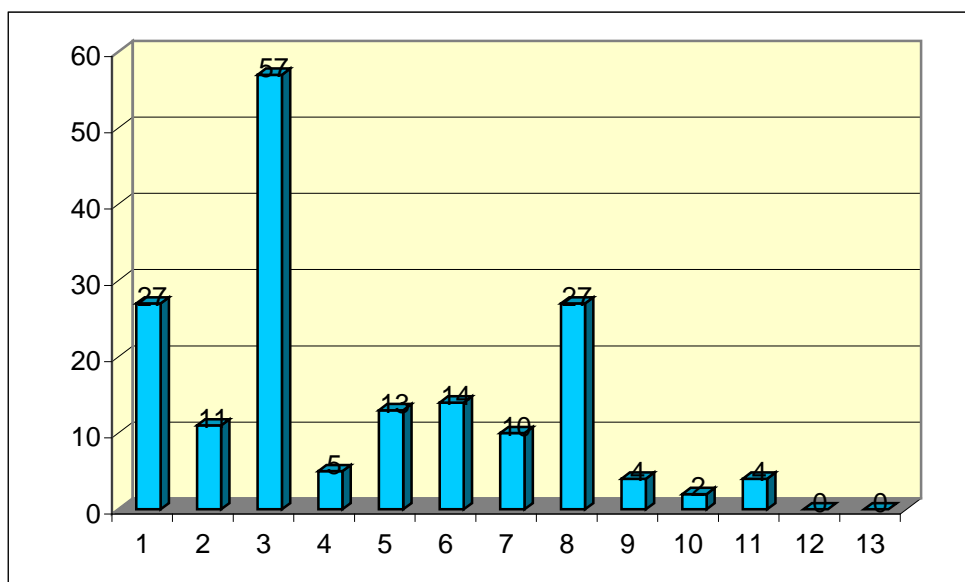
6. S jakým problémem jste přišel/la do poradny/Job klubu?

- 1, bytové problémy
- 2, pracovněprávní problematika
- 3, pomoc při řešení nezaměstnanosti
- 4, trestní právo, přestupky
- 5, rodinné problémy, pomoc při řešení mezilidských vztahů, občanské a rodinné právo
- 6, majetkové a finanční problémy, dluhy, exekuce
- 7, získání, zprostředkování kontaktů na jiné služby, zařízení, instituce
- 8, oblast státní sociální politiky – např. sociální dávky, důchody, sociální služby aj.
- 9, závislosti (alkoholové, drogové aj.)
- 10, diskriminace, národnostní a etnické menšiny
- 11, projevy násilí, agrese
- 12, jiné.....

1. bytové	27
2. pracovněprávní	11
3. nezaměstnanost	57
4. trestní, přestupky	5
5. rodinné, občanské, vztahy	13
6. majetek, dluhy, exekuce	14

7. zprostřed. kontaktů	10
8. oblast státní soc. politiky (dávky, sociální služby..)	27
9. závislost	4
10. diskriminace, menšiny	2
11. násilí, agrese	4
12. jiné	0
13. neodpovědělo	0
celkem	174

Tabulka č. 10 Problémové oblasti, se kterými klienti přicházejí do poradny/Job klubu



Graf č. 11 Problémové oblasti, se kterými klienti přicházejí do poradny/Job klubu

Z údajů je patrné, že klienti přicházejí do poradny s širokým záběrem problémových oblastí, často se jedná o soubor vícero témat k řešení. V takovém případě se jednotlivé okruhy řeší postupnými kroky, sestupně od nejzávažnějších a nejdůležitějších pro samotného klienta.

Vyšší míra zastoupení v oblasti nezaměstnanosti je dána tím, že jsem jako sociální pracovnice působila především v Job klubu pro nezaměstnané, pouze občasně jsem zastupovala jako poradce v sociální poradně. Z grafu je tedy patrné, že poměr respondentů Job klubu je 57 a poradny 39, z celkového počtu 96 dotazovaných.

Vyhodnocení dílčích otázek dotazníku:

1. Jak jste se dozvěděl/a o naší poradně/Job klubu?

z médií (internet, noviny, propagační materiály...)	23
na doporučení jiné organizace, instituce, zařízení	44
na doporučení soukromé osoby	17
náhodou, šel/šla jsem kolem	12
jinak.....	0
neodpovědělo	0
celkem	96

Tabulka č. 11 Výchozí informace o poradně

Věk respondentů:

0 - 18 let	0
19 - 30 let	10
31 - 40 let	27
41 - 50 let	18
51 - 60 let	19
60 a více let	22
neodpovědělo	0
celkem	96

Tabulka č. 12 Věk respondentů

Trvalé bydliště dotazovaných:

pražské	59
mimopražské	31
jsem občan SR	3
jiné občanství	3
neodpovědělo	0
celkem	96

Tabulka č. 13 Trvalé bydliště dotazovaných

Současné bydlení:

ve vlastním bytě, domě	9
nájem, podnájem	24
u rodiny, známých, příbuzných	9
na ubytovně	15
azylový dům, noclehárna aj.	26
na ulici	13
jiná možnost	0
neodpovědělo	0
celkem	96

Tabulka č. 14 Současná forma bydlení klientů poradny a Job klubu

Dosažené vzdělání:

nedokončená ZŠ	0
ZŠ	15
SŠ	28
SOU	27
SOU s maturitou	11
VOŠ	4
VŠ	11
neodpovědělo	0
celkem	96

Tabulka č. 15 Dosažené vzdělání dotazovaných

K závěrečné části, vyjádření připomínek k dotazníku se vyslovili čtyři lidé, dva s poděkováním za ochotu, trpělivost a pomoc, další dotazovaný vyslovil přání dlouhodobějšího poskytování služeb v Job klubu (v současnosti 14 dnů, pokud klient nehodlá využívat komplexních služeb podmíněných uzavřením smlouvy a vypracováním individuálního plánu - pokud na tyto podmínky přistoupí, je doba stanovena v délce dvou měsíců). Poslední uvedený by měl zájem o výuku anglického jazyka a vyšší úroveň počítačových kurzů, též v rámci Job klubu.

9.5 Shrnutí dotazníkového šetření

Vyhodnocení stanovených předpokladů

1. Poradnu či Job klub navštěvují především klienti, kteří již jakéhokoliv bezplatného poradenství využili.

37,5% z celkového počtu 96 respondentů odpovědělo, že využili poradnu Kontaktu či jinou bezplatnou poradenskou službu, přibližně 59% respondentů odpovědělo, že nikdy předtím žádnou poradenskou službu nevyužili. Pouze 3% dotázaných se nevyjádřilo.

Uvedený předpoklad se proto nepotvrdil.

2. Poradnu či Job klub navštěvují především lidé, kteří se již sami snažili řešit vlastní problémy, ale zatím nebyli úspěšní.

85% dotazovaných respondentů ze vzorku 96 klientů uvedlo, že již řešili svůj problém, ať již sami, za pomoci rodinných příslušníků, známých či blízkých osob, nebo i za přispění státní, nestátní či neziskové organizace, instituce apod. Pouze 15% uvedlo, že zatím svůj problém žádným způsobem neřešilo.

Stanovený předpoklad se potvrdil.

3. Poskytnuté služby odpovídají reálným očekáváním klientů poradny a Job klubu.

Naprostá většina respondentů, v přepočtu přes 80% uvedlo, že služby korelovaly s jejich očekáváním. Respondenti volili v 32,2%, že služby zhruba odpovídaly očekávání, ve 48% pozitivně překovaly jejich očekávání.

K potvrzení tohoto předpokladu zařazují ještě variantu odpovědi, že služby byly sice jiné, než očekávání, ale pro respondenty též přijatelné, a to v 11,5%.

Předpoklad se potvrdil.

4. Klienti poradny a Job klubu pozitivně hodnotí přínos poskytnuté služby, včetně její kvality.

75% respondentů hodnotí přínos poskytnutých služeb jako výborný či velmi dobrý, na stupnici by se dalo označit známkováním 1 a 2. Co se týče kvality poskytnutých služeb, tak přes 90% respondentů považuje služby za kvalitní v rámci slovního hodnocení za výborné až dobré, bez výhrad.

I tento předpoklad se potvrdil.

Údaje získané v této empirické sondě se vztahují pouze ke zkoumanému vzorku klientů pracoviště Kontakt, nemohu je proto zobecňovat na celkovou klientelu v průběhu celého působení informačního a poradenského centra. Přesto si myslím, že mohou mít výchozí vypovídající hodnotu, minimálně pro účely uvedeného pracoviště. Pro účely mé práce splnily stanovené cíle.

Závěr

Téma poradenství jsem si zvolila s ohledem na svou praxi v informačním a poradenském centru a zároveň na neustálou celospolečenskou potřebu informovanosti a rozvoje povědomí občanů v oblasti měnících se práv a povinností, nároků a možností a to nejen v oblastech sociálně-právní sféry.

Cílem práce bylo vytvořit ucelený pohled na dosavadní teoretické poznatky o poradenské službě. V práci jsem shrnula typ sociální služby - poradenství, se zaměřením na odborné poradenství, jeho stručný vývoj, cíle, druhy a typy poradenství působící v našich legislativních a společenských podmínkách. Dále jsem se věnovala poradenským směrům, poradenskému procesu a osobnosti poradce. Představila jsem pracoviště Kontakt, jakožto organizaci, která je od svého vzniku zaměřená na doprovázení, pomoc a podporu občanů při řešení různorodých životních situací. Kromě popisu činnosti pracoviště, tvoří další stěžejní část práce dotazníkové šetření a souhrnné statistiky centra Kontakt.

Z komparací statistik zveřejněných Asociací občanských poraden dokládajících činnost občanských poraden s působností v rámci celé České republiky a ročních statistik poradenského centra Kontakt, srovnatelně uveřejňovaných od roku 2000 do roku 2009, lze vyhodnotit nižší počet klientů i dotazů v přepočtu na jedno poradenské pracoviště občanské poradny oproti centru Kontakt (viz příloha č. 2). Občanské poradny sice svou činnost doplňují vzdělávacími a informačními aktivitami pro laickou i odbornou veřejnost, oproti tomu zmíněné centrum Kontakt nabízí služby Job klubu, který není dlouhodobě kapacitně schopen uspokojit veškerou poptávku. V tomto směru by stálo za úvahu zřízení institucí, jenž by byly obdobou Job klubů, například v rámci občanských i jiných sociálních poraden, neboť by tím bylo dosaženo komplexnější nabídky jimi poskytovaných služeb v oblasti pracovního poradenství. V současné době působí na území metropole ještě dvě organizace poskytující obdobné služby pro nezaměstnané, přesto jejich kapacity také nedokáží uspokojit zvýšený zájem o tento druh pomoci. Do této oblasti ovšem nemohu začlenit služby Job klubů v působnosti úřadů práce, neboť velká část klientů Job klubu není na úřadech práce evidována, bývá sankčně vyřazena z důvodu porušení smluvených podmínek, ani činnost Job klubů v této působnosti nenabízí srovnatelný rozsah služeb, především žádané služby telefonického a internetového kontaktování potencionálních zaměstnavatelů.

Negativem současné činnosti Job klubu centra Kontakt je v nedávné době zavedené dočasné zpoplatnění telefonických hovorů potencionálním zaměstnavatelům, což má ve svém důsledku přispět ke snížení počtu klientů, na kapacitně přijatelný stav. Dle mého názoru bude

zpoplatnění znamenat radikální snížení počtu klientů do takové míry, že bude nezbytné jej přehodnotit, neboť se naprostá většina uživatelů nachází ve stavu hmotné nouze. Zpoplatnění může eventuálně směřovat i k demotivaci v oblasti vyhledávání pracovních příležitostí. Jeho pozitivem naopak zůstává možnost přínosnější individuální práce s klienty.

Při bližší úvaze o přetíženosti konkrétních sociálních služeb pro sociálně znevýhodněné klienty v hlavním městě je třeba se zamyslet, zda není demotivačně nastavena poměrně vstřícná nabídka sociálních služeb uspokojující základní životní potřeby této klientely, která pak není dostatečně motivována k vlastní angažovanosti na řešení své nepříznivé životní situace. Není totiž výjimkou, že tito občané přicházejí do metropole právě z důvodu snadné dostupnosti zabezpečení svých často nenáročných životních potřeb, jinými slovy jim postačuje nabídka bezplatné stravy, popř., ubytování, bez další smysluplné i pracovní životní náplně. Právě pracovní uplatnění má pozitivní charakter ve vztahu ke společenskému statusu, zaměstnanost je koncepčně pojímána jako preventivní aspekt právě před chudobou a sociálním vyloučením.

Nabízené poradenské služby centra Kontakt jsou pouze jednou z variant bezplatných poradenských služeb, občané mohou v případě potřeby využívat specializované poradny, zaměřené na konkrétní oblasti problémů nebo specifické skupiny klientů. Dostupné statistiky i poznatky empirického šetření vypovídají v souhrnu o poměrně vysoké frekvenci využívání poradenských služeb a jejich pozitivním přínosu pro občany. Proto by stálo za úvahu rozšíření těchto služeb, především o specializované bezplatné právní služby, či o zmíněné služby Job klubu, i do jiných, zejména menších měst.

I přesto, že bezplatné poradenství zaznamenává značný rozvoj, zvláště v elektronické formě prostřednictvím internetových poraden a je využíváno stále větším počtem uživatelů, je nedostupné pro osoby v sociálně tíživé situaci, či seniory, nedisponujícími technickými a finančními prostředky. Značná část občanů navíc preferuje osobní kontakt a možnost svěřit své životní problémy odborníkovi, který pro ně představuje reálnou oporu, z čehož je možné predikovat zájem o klasická poradenská pracoviště i do budoucna.

Diplomová práce by mohla být využita jako metodická podpora pro orientaci v systému poradenství, empirické šetření může sloužit jednak k ocenění práce poradců a pracoviště Kontakt, dále ke zhodnocení působení této služby.

V mé práci se odrážejí i osobní postoje a zkušenosti, které se nemusejí shodovat s jinými názory, proto ať je tato pojímána jako jedna z možných variant prací vztahených k tématu poradenství.

Použitá literatura

CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2006. ISBN 80-246-0139-7.

DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-505-9.

DRAPELA, J. V., HRABAL, V. *Vybrané poradenské směry: teorie a strategie*. Praha: Univerzita Karlova, 1995. ISBN 80-7184-011-4.

DRYDEN, W. *Poradenství*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.

FISCHER, S., ŠKODA, J. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-014-0.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: SLON, 1995. ISBN 80-85850-10-9.

HADJ-MOUSSOVÁ, Z. *Sociální psychologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2003. ISBN 80-7290-118-4.

HADJ-MOUSSOVÁ, Z., VALENTOVÁ, L. *Poradenské teorie a strategie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2002. ISBN 80-7290-098-6.

KADLEC, M., KONOPÁSKOVÁ, A., STRÁDAL, J. *Profesní a kariérní poradenství, teorie a praxe pro 21. století*. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 2000.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

Kvalita sociálních služeb v poradenství. Metodika hodnocení. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-43-8.

MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: SLON, 2002. ISBN 80-86429-08-3.

MAŘÍKOVÁ, H., VODÁKOVÁ, A., PETRUSEK, M. *Velký sociologický slovník*. 2. díl. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7376-368-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: NRZP ČR, 2009. ISBN 978-80-87181-01-0.

NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1316-0.

NOVÁK, T., DRINOCKÁ, H. *Partnerské a rodinné poradenství. Práce s klienty*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1526-0.

NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-174-3.

PAŠTIKOVÁ, J. *Diplomová práce. Občanská poradna jako zprostředkovatel sociálně-pedagogické pomoci*. Praha: Filozofická fakulta, katedra pedagogiky, 2008. V-2225.

PAULÍK, K. *Vybrané směry v psychoterapii a poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2003. ISBN 80-7042-640-3.

PRŮŠA, L. *Sociální služby srovnání ČR a EU*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008.

SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-523-2.

Sborník přednášek ze XIV. Konference Společnosti sociálních pracovníků České republiky. *Sociální vyloučení a chudoba*. Praha: MPSV, 2004. ISBN 80-86552-92-6.

SOMR, M. *Úvod do metodologie a metod výzkumu*. České Budějovice, 2006. ISBN 80-239-8227-3.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

ZITA, J., TRUHLÁŘOVÁ, Z., KAPPL, M. *Sociální poradenství jako druh pomoci*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2003. ISBN 80-7041-809-5.

Legislativní zdroje

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Internetové zdroje

Občanské poradny: Stránky asociace občanských poraden [online]. 2010 [cit. 2010-02-28]. Dostupný z [www: <www.obcanskeporadny.cz>](http://www.obcanskeporadny.cz).

Sociální poradenství: Stránky asociace sociálního poradenství [online]. 2010 [cit. 2010-03-07]. Dostupný z [www: <www.socialniporadenstvi.cz>](http://www.socialniporadenstvi.cz).

Kontakt: Stránky centra sociálních služeb Praha [online]. 2010 [2010-03-07]. Dostupný z [www: <www.csspraha.cz>](http://www.csspraha.cz).

Ostatní zdroje

Interní materiály poradenského pracoviště Kontakt, Centrum sociálních služeb Praha

Seznam příloh

Příloha č. 1 Roční statistiky informačního a poradenského centra Kontakt od doby jeho vzniku (rok 2000-2009), kódování problémových okruhů

Příloha č. 2 Srovnání statistik Kontaktu a občanských poraden

Příloha č. 3 Zápisy ve složce klienta Job klubu

Příloha č. 4 Zápisy o průběhu poradenského rozhovoru v poradně

Příloha č. 5 Informace o podmínkách poskytovaných služeb v Job klubu

Příloha č. 6 Dotazník strukturovaného rozhovoru s klienty Job klubu

Příloha č. 7 Individuální plán klientů Job klubu

Příloha č. 8 Smlouva o poskytování odborného sociálního poradenství

Příloha č. 9 Záznam o konfliktní situaci

Příloha č. 10 Dotazník empirického šetření

Statistika klientů v KONIAKTu za období: Rok 2000

	číslo pr.	počet případů v číslkách	z toho číslo
1.	JEDNÁNÍ S ORGANIZACEMI		302
1.1.	instituce a organizace, instituce včetně JK		302
2.	OBČAN A STAT		336
2.1.	tzv. před úřady a pr. s tím spojené		336
3.	STATNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKA		619
3.1.	sociální podpora		181
3.2.	sociální péče		233
3.3.	sociální a zdravotní pojištění		193
3.4.	náhradní rodinná péče		13
4.	KRIZE, OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE		1258
4.1.	krizové stavy (včetně sebevraždy, deprese ...)		41
4.2.	bytové problémy		307
4.3.	zaneprázanost a nezaměstnanost (prac. vztahy)		341
4.4.	spotřebitelské problémy		15
4.5.	dlužnictví (exekuce, peníze na opravu domu)		56
4.6.	běždní povuce (ztráty, vyřízení dokladů)		136
4.7.	očníci (imigranti, vpravení, občanství)		46
4.8.	obětí kriminality		13
4.9.	mateřství (lůžky, MC, porodnice)		17
4.10.	rodinné potíže (rozvody, manželské porady)		272
4.11.	vězení, propuštění		34
5.	MENŠINY, JINOTI		310
5.1.	dominancia		-
5.2.	mládež ulice a na vlně		24
5.3.	otrocké menšiny		13
5.4.	senioři		279
5.5.	skupiny odlišné sexuální orientace		2
5.6.	politické a alternativní křesť		2
6.	ZÁVISLOSTI		87
7.	PROJEVY AGRESE		83
7.1.	agrese vůči jednotlivým sociálním skupinám		53
7.2.	šikana		28
7.3.	rasismus		2
8.	DALŠÍ SOCIÁLNĚ PROBLEMATICKÉ JEVY		17
8.1.	prostituce		2
8.2.	seky		15
9.	HANDICAP		150
10.	CIVILIZAČNÍ NEVOCI		29
11.	VZDĚLÁVÁNÍ A AKTIVITY V SOCIÁLNÍ OBLASTI		35
11.1.	školy, dobrovolníci, kluby		35
12.	ADRESÁŘE, SEZNAMY		84
12.1.	zdravotnické (adresáře zařízení, změny lékařů)		35
12.2.	radace, granty		14
12.3.	smírky		35
13.	DALŠÍ		78
CELKEM POSKYTNUTÝCH RAD			3388
CELKEM KLIENTŮ			2790

Statistika klientů v KONTAKTu za období: Rok 2001

	druh pr.	podm. případů v řádkách:	a v čísle
1.	JEDNÁNÍ S ORGANIZACEMI		487
1. 1.	informace o organizacích, insinucích včetně lk		487
2.	OBČAN A STAT		302
2. 1.	řízení před úřady a pr. s úř. spojené		302
3.	STATNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKA		811
3. 1.	sociální podpora		261
3. 2.	sociální péče		279
3. 3.	sociální a zdravotní pojištění		253
3. 4.	náhradní rodinná péče		18
4.	KRIZE, OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE		1556
4. 1.	krizové služby (včetně sebevražd, deprese...)		41
4. 2.	bytové problémy		249
4. 3.	zaměstnanost a nezaměstnanost (prac. vztahy)		465
4. 4.	spotřebitelské problémy		10
4. 5.	dlužnictví (exekuce, peníze na opravu domu)		54
4. 6.	nezdánovectví (azyl, vyřízení dokladů)		260
4. 7.	státní (imigranští, uprchlický, občanský)		47
4. 8.	oběti kriminality		10
4. 9.	mateřství (kluby, MC, poradny)		62
4. 10.	rodinné potíže (rozvody, manželské poradny)		323
4. 11.	věznění, propuštění		35
5.	MENŠINY, HNUTÍ		427
5. 1.	feminismus		1
5. 2.	mládež ulice a na ulici		17
5. 3.	etnické menšiny		9
5. 4.	senioři		396
5. 5.	skupiny odlišné sexuální orientace		3
5. 6.	politická a alternativní hnutí		1
6.	ZÁVISLOSTI		136
7.	PROJEVY AGRESE		115
7. 1.	agrese vůči jednotlivým sociálním skupinám		84
7. 2.	žákna		30
7. 3.	rasismus		1
8.	DALŠÍ SOCIÁLNĚ PROBLEMATICKÉ JEVY		23
8. 1.	prostituce		6
8. 2.	seky		17
9.	HANDICAP		284
10.	CIVILIZAČNÍ NEMOCI		42
11.	VZDĚLÁVÁNÍ A AKTIVITY V SOCIÁLNÍ OBLASTI		41
11. 1.	školy, dobrovolníci, tábory		41
12.	ADRESÁŘE, SEZNAMY		90
12. 1.	zdravotnictví (adresáře zařízení, změř. lékaře)		40
12. 2.	nadace, granty		8
12. 3.	šatníky		42
13.	DALŠÍ		132
CELKEM POSKYTNUTÝCH RAD			4446
CELKEM KLIENTŮ			3799

Statistika klientů v KONTAKTu za období: Rok 2002

	<i>druh problému</i>	<i>počet případů v čírkách</i>	<i>a v čísle</i>
1.	ADRESÁŘE, ZÁKLADNÍ INFORMACE		735
1. 1.	informace o inflexitě		204
1. 2.	informace o organizacích, institucích		531
2.	OBČAN A STÁT		216
2. 1.	lidská práva		14
2. 2.	přizní před nády		191
2. 3.	doklady		11
3.	STÁTNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKA, RODINA		870
3. 1.	dávky státní sociální podpory		181
3. 2.	dávky sociální péče		203
3. 3.	dávky sociálního a zdravotního pojištění		135
3. 4.	rodina		1
3. 5.	těhotenství, mateřství		34
3. 6.	náhradní rodinná péče, ústavní výchova		21
3. 7.	senioři		295
4.	KRIZE, OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE		1218
4. 1.	krizové stavy		33
4. 2a.	rodina, partneři v obtížích		86
4. 2b.	rodina v rozvodovém řízení		83
4. 2c.	rodina po rozvodu, partneři po rozvodu		57
4. 3.	ohrožené či neorganizované děti a mládež		11
4. 4a.	nezaměstnanost		170
4. 4b.	pracovní-právní problémy		127
4. 5.	bytové problémy		206
4. 6.	bezdomovectví		343
4. 7.	dlužnictví v sociální oblasti		44
4. 8.	oběti kriminality		8
4. 9.	vězení, alternativní tresty		27
4. 10.	imigrantství, uprchlickví		18
5.	MENŠINY, HNUTÍ		40
5. 1.	národnostní menšiny		13
5. 2.	sex, menšinové a sex, a cit. orientace, gender identita		3
5. 3.	gender problematika		18
5. 4.	alternativní náboženské skupiny		4
5. 5.	alternativní životní styl		2
6.	ZÁVISLOSTI		66
6. 1.	alkoholismus		17
6. 2.	drogové závislosti		33
6. 3.	hrázení		9
6. 4.	kouření		6
6. 5.	další závislosti		1
7.	PROJEVY AGRESE		63
7. 1.	násilí na dětech – syndrom CAN		3
7. 2.	násilí na ženách		30
7. 3.	násilí na mužích		7
7. 4.	násilí na menšinách		4
7. 5.	žítka		19

8.	DALŠÍ SOCIÁLNĚ PROBLEMATICKÉ JEVY	2
8.1.	prostituce	2
9.	HANDICAP	272
9.1.	psychický	79
9.2.	mentální	14
9.3.	členný	131
9.4.	smyslový	31
9.5.	řechový	2
9.6.	poruchy chování	11
9.7.	poruchy učení	4
10.	NEMOCI S PSYCHOSOCIÁLNÍMI DŮSLEDKY	25
10.1.-9.		25
11.	AKTIVITY V SOCIÁLNÍ OBLASTI	13
11.1.	dobrovolnictví v sociální oblasti	13
12.	DALŠÍ	68
CELKEM POSKYTNUTÝCH RAD		3588
CELKEM KLIENTŮ		2799

Statistika klicatů v KONTAKTu za období: Rok 2003

<i>druh problému</i>	<i>počet případů v číslkách</i>	<i>a v čísle</i>
1. ADRESÁŘE, ZÁKLADNÍ INFORMACE		817
1.1. informace o Infocentrumu		325
1.2. informace o organizacích, institucích		492
2. OBČAN A STAT		294
2.1. lidská práva		19
2.2. lizem před úřady		264
2.3. doklady		11
3. STÁTNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKA, RODINA		1269
3.1. dávky státní sociální podpory		167
3.2. dávky sociální péče		256
3.3. dávky sociálního a zdravotního pojištění		257
3.4. rodina		
3.5. těhotenství, mateřství		12
3.6. náhradní rodinná péče, ústavní výchova		11
3.7. senioři		566
4. KRIZE, OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE		1528
4.1. krizové stavy		33
4.2a. rodina, partneři v obtížích		93
4.2b. rodina v rozvodovém řízení		78
4.2c. rodina po rozvodu, partneři po rozvodu		54
4.3. ohrožené či neorganizované děti a mládež		4
4.4a. nezaměstnanost		238
4.4b. pracovní-právní problémy		153
4.5. bytové problémy		258
4.6. bezdomovectví		534
4.7. dlužnictví v sociální oblasti		38
4.8. oběti kriminality		11
4.9. vazba, vězení, alternativní tresty		18
4.10. imigrantské, uprchlické		16
5. MENŠINY, HNUTÍ		20
5.1. národnostní menšiny		6
5.2. skup. menšinové a sex. a cit. orientace, gender identita		5
5.3. gender problematika		6
5.4. alternativní náboženské skupiny		2
5.5. alternativní životní styl		1
6. ZÁVISLOSTI		52
6.1. alkoholismus		13
6.2. drogové závislosti		29
6.3. hráčství		6
6.4. kouření		4
6.5. další závislosti		-
7. PROJEVY AGRESE		54
7.1. násilí na dětech - syndrom CAN		2
7.2. násilí na ženách		33
7.3. násilí na mužích		3
7.4. násilí na menšinách		12
7.5. šikana		4

8.	DAJŠÍ SOCIÁLNĚ PROBLEMATICKÉ JEVY	0
8.1	prostituce	-
9.	HANDICAP	263
9.1	psychický	86
9.2	mentální	23
9.3	telesný	99
9.4	smyslový	46
9.5	řečový	2
9.6	poruchy chování	2
9.7	poruchy učení	5
10.	NEMOCI S PSYCHOSOCIÁLNÍMI DŮSLEDKY	14
10.1. -9		14
11.	AKTIVITY V SOCIÁLNÍ OBLASTI	9
11.1	dobrovolnictví v sociální oblasti	9
12.	DALŠÍ	106
CELKEM POSKYTNUTÝCH RAD		4426
CELKEM KLIENTŮ		3647

Statistika klientů v KONTAKTu za období: Rok 2004

<i>druz problému</i>	<i>počet případů v čárkách</i>	<i>n v číste</i>
1. ADRESÁŘE, ZÁKLADNÍ INFORMACE		1427
1. 1. informace o Individuu		581
1. 2. informace o organizacích, institucích		846
2. OBČAN A STÁT		303
2. 1. lidská práva		17
2. 2. řízení před úřady		283
2. 3. doklady		3
3. STATNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKA, RODINA		1148
3. 1. dávky státní sociální podpory		139
3. 2. dávky sociální péče		294
3. 3. dávky sociálního a zdravotního pojištění		279
3. 4. rodina		2
3. 5. těhotenství, mateřství		8
3. 6. náhradní rodinná péče, ústavní výchova		15
3. 7. senioři		411
4. KRIZE, OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE		1621
4. 1. krizové stavy		36
4. 2a. rodina, partneři v obtížích		94
4. 2b. rodina v rozvodovém řízení		105
4. 2c. rodina po rozvodu, partneři po rozvodu		90
4. 3. osvočené či neorganizované děti a mládež		29
4. 4a. nezaměstnanost		307
4. 4b. pracovní právní problémy		188
4. 5. bytové problémy		232
4. 6. bezdomovectví		421
4. 7. dlužníci v sociální oblasti		84
4. 8. oběti kriminality		10
4. 9. vazba, vězení, alternativní tresty		16
4. 10. imigranti, uprchlíci		9
5. MENŠINY, HNUTÍ		10
5. 1. národnostní menšiny		4
5. 2. skup. menšinové a sex. a ml. orientace, gender identity		2
5. 3. gender problematika		1
5. 4. alternativní náboženské skupiny		3
5. 5. alternativní životní styl		-
6. ZÁVISLOSTI		70
6. 1. alkoholismus		28
6. 2. drogové závislosti		27
6. 3. hráčství		11
6. 4. kouření		2
6. 5. další závislosti		2
7. PROJEVY AGRESE		73
7. 1. násilí na dětech – syndrom ČAN		2
7. 2. násilí na ženách		42
7. 3. násilí na mužích		3
7. 4. násilí na menšinách		17
7. 5. šikana		9

8.	DALŠÍ SOCIÁLNĚ PROBLEMATICKÉ JEVY	1
8. 1.	prostituce	1
9.	HANDICAP	280
9. 1.	psychický	66
9. 2.	mentální	37
9. 3.	tělesný	142
9. 4.	smyslový	34
9. 5.	řečový	-
9. 6.	poruchy chování	1
9. 7.	poruchy učení	-
10.	NEMOCI S PSYCHOSOCIÁLNÍMI DŮSLEDKY	35
10. 1. -9		35
11.	AKTIVITY V SOCIÁLNÍ OBLASTI	22
11. 1	dobrovolnictví v sociální oblasti	22
12.	DALŠÍ	115
CELKEM POŠKYTNUTÝCH RAD		5105
CELKEM KLIENTŮ		4063

Statistika klientů v KONTAKTu za období: Rok 2005

	<i>drůh problému</i>	<i>počet případů v čírkách</i>	<i>a v číle</i>
1.	ADRESAŘE, ZÁKLADNÍ INFORMACE		1637
1. 1.	informace o Infocentru		656
1. 2.	informace o organizacích		981
2.	OBCAN A STÁT		574
2. 1.	lidská práva		17
2. 2.	řízení před úřady		535
2. 3.	čoklady		22
3.	STÁTNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKA, RODINA		1042
3. 1.	dávky státní sociální podpory		123
3. 2.	dávky sociální péče		275
3. 3.	dávky sociálního a zdravotního pojištění		262
3. 5.	těhotenství, mateřství		5
3. 6.	náhradní rodinná péče, ústavní výchova		2
3. 7.	savon		376
4.	KRIZE, OBTÍZNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE		1454
4. 1.	krizové stavy		29
4. 2a	rodina, partnerství v obůžích		95
4. 2b	rodina v rozvodovém řízení		93
4. 2c	rodina po rozvodu, partnerství po rozvodu		90
4. 3.	ohrožené či neorganizované děti a mládež		10
4. 4a	nezaměstnanost		284
4. 4b	pracovní právní problémy		198
4. 5.	ovtové problémy		199
4. 6.	hazardovectví		315
4. 7.	dlužnictví v sociální oblasti		115
4. 9.	vazba, vězení, alternativní tresty		13
4. 10.	integrantství, uprchlickví		13
5.	MENŠINY, JINUTÍ		7
5. 1.	národnostní menšiny		1
5. 2.	skup. menšinové a sex. a cit. orientace, gender identita		2
5. 3.	gender problematika		2
5. 4.	alternativní náboženské skupiny		2
6.	ZÁVISLOSTI		42
6. 1.	alkoholismus		12
6. 2.	drogové závislosti		26
6. 3.	hráštví		5
6. 4.	kouření		5
7.	PROJEVY AGRESE		47
7. 1.	násilí na dětech – syndrom CAN		-
7. 2.	násilí na ženách		33
7. 3.	násilí na mužích		1
7. 4.	násilí na menšinách		10
7. 5.	šikana		3

9.	HANDICAP	135
9. 1.	psychický	43
9. 2.	mentální	15
9. 3.	tělesný	49
9. 4.	smyslový	27
9. 5.	řečový	-
9. 7.	poruchy učení	1
10.	NEMOCI S PSYCHOSOCIÁLNÍMI DŮSLEDKY	45
11.	AKTIVITY V SOCIÁLNÍ OBLASTI	17
11. 1.	dobrovolnictví v sociální oblasti	17
12.	DALŠÍ	150
CELKEM POSKYTNUTÝCH RAD		5150
CELKEM KLIENTŮ		3915

Statistika návštěvnosti Kontaktu v roce 2006

	CELKEM	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.
Základní informace	1991	149	113	139	141	140	149	134	187	134	187	290	247
Informace o inf. centru	901	63	62	74	75	82	60	34	63	54	63	128	113
Informace o programování	990	84	51	56	62	58	49	80	124	80	124	152	190
Oběti a stát	796	49	55	56	44	51	72	74	111	74	111	109	52
Lidská práva	6	1	0	1	1	0		1	0	1	0	0	0
Rizici před úklady	775	48	53	55	43	50	7	71	111	71	111	103	50
Dozvědi	15	0	2	2	0	1	0	2	0	2	0	0	0
Státní sociální politika, rodina	892	110	100	90	82	104	58	40	88	40	88	91	67
dotazy státní sociální podpory	118	15	14	9	14	15	8	6	9	6	9	13	6
dotazy sociální péče	290	36	24	31	24	26	19	29	33	20	23	26	14
dotazy soci. zabezpeč.	226	43	28	22	27	19	9	5	21	5	21	24	9
Únosy dětí, zneužívání	10	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	4	1
dotaz. rod. péče, ústavní výchova	10	2	0	1	0	0	1	1	2	1	3	0	1
seriely	238	25	34	27	18	44	12	8	20	8	20	21	26
Krize, obtížné životní situace	1459	136	177	96	105	104	91	124	139	124	139	224	126
krizové služby	51	0	2	4	3	2	3	3	13	5	13	1	1
rozvaz. partnerů v obtížích	127	8	16	5	4	9	10	8	15	8	15	19	11
rodina v rozvodovém řízení	83	6	0	9	3	13	5	2	4	2	4	17	8
rodina po rozvodu, poměry po rozvodu	69	1	3	15	5	8	1	7	5	7	5	9	6
otročené či zneužívané děti, ml.	6	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	1
bezdomovost	347	58	79	13	0	8	18	10	17	40	17	51	28
pracovní-právní problémy	71	18	19	6	6	16	7	7	21	7	21	23	11
bytové problémy	81	1	13	14	3	14	6	18	25	18	25	26	14
bezdomovost	257	30	18	15	8	17	17	20	23	20	23	16	23
dlužnictví v soc. oblasti	171	9	12	17	21	14	13	16	14	16	14	15	11
vazba, vězení, alternativní tresty	6	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	3	0
imigrace, uprchlíci	10	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	2	0
Menšiny, bnutí	4	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
národnostní menšiny	3	0	0	0	0	0	0		3	1	0	0	0
menšiny, sexuální, gender identita	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
gender problematika	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
alternativní náboženské skupiny	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0
Závazlosti	34	2	5	2	3	2	6	6	0	6	0	2	3
alkoholismus	5	0	1	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0
žirové závazlosti	19	1	1	1	2	1	2	2	0	2	0	1	1
úspěchy	9	1	1	1	1	1	2	1	3	1	0	0	2
kontext	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Projevy agrese	30	1	0	0	5	0	2	3	4	3	4	8	5
násilí na dětech - týrání ČAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
násilí na ženách	26	1	0	0	5	0	0	3	4	3	4	6	5
násilí na mužích	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
násilí na menšinách	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0
šleha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Handicap	102	8	8	15	12	14	1	2	6	2	6	28	21
psychický	33	4	2	4	5	2	3	0	4	0	4	8	5
mentální	24	2	1	4	3	8		0	1	0	1	3	0
tělesný	30	1	2	7	4	2	0	2	0	2	3	8	6
smyslový	17	1	3	0	0	0	0	0	1	0	1	8	10
řezové	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
poruchy učení	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nemoc s psychosoc. důsledky	20	2	1	0	2	5	3	1	2	1	2	1	0
Aktivita v sociální oblasti	5	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
dobrovolnictví v sociální oblasti	5	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Další	179	13	9	19	9	22	22	8	37	8	37	15	17
Celkem poskytnutých rad	3275	401	465	409	407	442	405	393	564	393	564	769	526
Celkem klientů	3360	367	371	310	277	339	237	201	215	204	215	421	292

Statistika dotazů od klientů Kontaktu v roce 2007

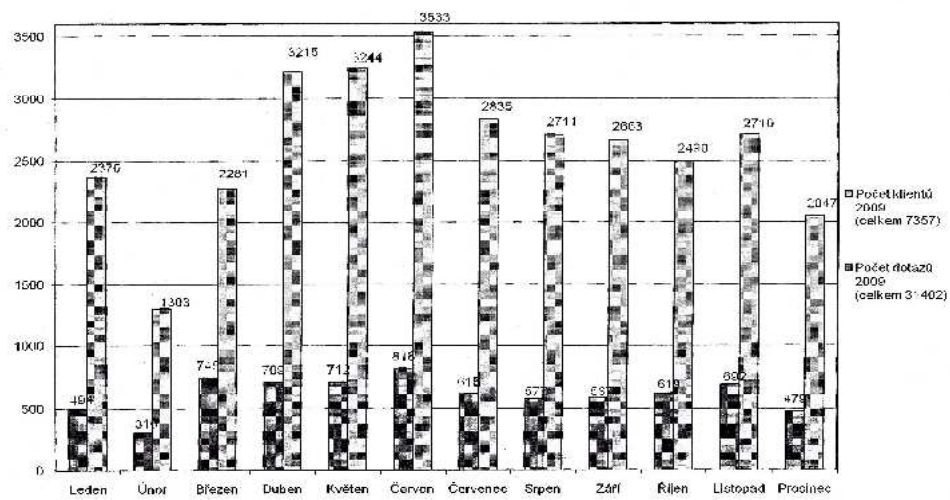
		Celkem	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.
1.	Základní informace	4100	289	403	479	461	460	355	286	279	262	300	329	197
1.1	Informace o infocentru	2178	175	90	240	278	355	192	145	148	141	149	159	106
1.2	Informace o organizacích	1821	114	213	239	183	205	163	141	131	121	151	170	91
1.3	Adresáře	810	8	71	84	150	119	93	58	57	49	70	51	26
2.	Občan a stát	959	28	98	101	85	98	75	91	100	78	95	110	43
2.1	Lidská práva	12	1	0		1	0	4	0	0	1		4	0
2.2	Řízení před soudy	917	27	96	98	81	97	71	86	94	75	89	103	42
2.3	Doklady	29	0	2	2	3	1	0	5	6	2	5	3	1
3.	Státní sociální politika, rodina	2370	118	413	412	248	278	178	144	150	122	163	144	109
3.1	Dávky státní sociální podpory	444	16	105	77	17	38	25	16	38	15	37	34	25
3.2	Dávky sociální péče, TP, ZTP, ZTP/P	1144	60	251	222	116	110	78	66	62	56	66	57	41
3.3	Zdravotní pojištění	53	1	9	12	4	6	5	3	5	3	3	2	5
3.4	Dávky nemocenského pojištění	52	2	4	1	3	10	0	3	3	6	2	5	12
3.5	Učtovatelství, mateřství	72	0	4	12	5	27	9	7	2	4	3	0	3
3.6	Náhr. rod. péče, ústavní výchova	9	0	1	2	0	0	1	0	1	0	2	2	0
3.7	Sociální	596	59	29	86	78	87	50	49	38	38	48	44	23
4.	Děchodové přijistění	346	4	148	38	19	28	17	12	14	20	14	16	16
4.1	Starobní důchody	378	1	113	14	6	7	6	3	3	7	6	6	6
4.2	Invalidiní důchody	131	2	16	17	11	10	10	9	9	11	7	10	10
4.3	Ostatní důchody (sirotčí, vdovské, ...)	37	1	19	7	2	2	1	0	2	2	1	0	0
5.	Krizové, obtížné životní situace	1345	73	146	169	131	162	118	109	127	95	106	109	67
5.1	Krizové stavy	28	2	2	5	3	3	3	2	5	0	1	2	5
5.2a	Rodina, partneři v obtížích	135	4	6	10	12	27	10	13	16	13	13	11	4
5.2b	Rodina v rozvodovém řízení	78	7	9	10	13	9	7	6	8	4	5	0	2
5.2c	Rodina po rozv., partneři po rozvodu	71	5	8	7	6	8	5	7	3	7	4	6	4
5.3	Ohrožené či neorganizované děti a ml.	6	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0
5.4a	Nezaměstnanost	184	12	30	28	13	23	18	12	13	12	10	13	9
5.4b	Pracovní-právní problémy	130	8	14	11	13	18	21	7	15	8	7	13	6
5.5	Bytové problémy	358	17	40	57	32	39	30	24	27	27	38	27	17
5.6	Bezdomovectví	142	8	13	18	18	12	8	14	17	9	13	8	6
5.6a	Ošacení (vydáváno od 05/07)	-	-	-	-	-	4	7	3		2	3	4	1
5.7	Dlužníci	166	9	16	18	19	19	6	18	15	13	11	22	10
5.8	Vězba, vězení, alternativní tresty	12	0	3	3	1	0	2	2	0	0	1	0	1
5.9	Imigrace, uprchlíci	11	1	0	2	3	1	9	0	2	9	0	2	2
6.	Menšiny, hnutí	5	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0
6.1	Národnostní menšiny	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
6.2	Menšiny, sex. orientace, gender	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
6.3	Gender problematika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.4	Alternativní náboženské skupiny	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

7. Závistost	23	1	4	5	2	4	2	1	1	0	1	2	0
7.1 Alkoholismus	6	0	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0
7.2 Drogové závislosti	12	1	3	3	0	3	1	0	0	0	0	2	0
7.3 Hrášství	5	0	1	1	0	0	1		1	0	0	0	0
7.4 Kouření	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Projevy agrese	68	3	4	5	3	9	3	5	5	5	3	13	6
8.1 Násilí na dětech - syndrom C.A.N.	8	0	3	2	0	1	0		1	0	0	1	2
8.2 Násilí na ženách	44	3	2	2	3	7	3	4	4	4	2	0	4
8.3 Násilí na mužích	5	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	2	0
8.4 Násilí na menšinách	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.5 Šikana	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
9. Handicap	396	9	26	45	44	49	39	31	29	36	54	34	22
9.1 Psychický	74	0	4	13	8	7	2	1	6	8	11	4	5
9.2 Mentální	48	0	7	7	6	11	6		3	4	8	5	3
9.3 Autismus	5	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	2	1
9.4 Smyslový, řečový	101	2	6	7	6	10	6	8	11	17	15	13	2
9.5 Tělesný	110	4	5	17	15	14	15	10	4	4	15	7	8
9.6 Kompenzační pomůcky	58	3	4	1	8	16	10		4	3	5	3	3
10. Nemoci s psychosoc. důsledky	21	0	2	4	0	4	3	1	1	1	4	1	0
11. Aktivity v sociální oblasti	25	0	0	0	1	8	3	1	6	3	1	2	2
11.1 Dohovornictví v sociální oblasti	6	0	0	0	0	3	1	0	1	0	0	1	2
11.2 Vzdělávání v sociální oblasti	19	0	0	0	1	5	2		5	3	1	1	1
12. Další	742	36	55	53	67	70	91	70	84	61	66	89	49
12.1 Prodej výrobků chráněných dílen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.2 Doprovázení klientů	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5
12.3 Tlumočení pro neslyšící	380	11	29	11	31	42	44	21	40	39	38	45	19
12.4 Jednání s institucemi a organizacemi	19	2	0	5	2	1	0		3	0	2	2	0
12.5 Další	379	23	25	37	34	27	47	38	41	22	26	33	25
13. Stížnosti (evidováno od 05/07)	52					8	7	0	7	10	15	2	3
13.1 Stížnost na postup pracovníka	3					1	1	0	1	0	0	0	0
13.2 Stížnosti ke standardům kv. soc. služeb	2					0	0	0	1	1	0	0	0
13.2a Stížnosti na dlouhé čekání	2					0	0	0	0	1	0	0	1
13.2b Stížnosti na hárénost	15					2	1	0	2	4	5	1	0
13.2c Stížnosti na zápachy a špatné větrání	18					3	5	0	3	1	4	0	2
13.2d Stížnosti na nedostupnost informací	11					2	0	0	0	3	5		0
13.2e Důstojnost, soukromí, bezpečí	2					0	0	0	0	0	1		0
Celkem poskytnutých rad	10487	557	1151	1273	1043	1179	892	739	790	674	822	852	515
Celkem klientů	5290	351	716	631	583	546	424	365	359	333	348	378	256
Celkem zápisů	4823	326	666	597	503	445	394	337	335	314	328	360	228
		I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.

Dotazy v Kontaktu podle jednotlivých oblastí v roce 2008

	Celkem	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.
1 Základní informace	2937	349	370	250	242	254	200	173	132	121	285	260	301
2 Občan a stát	317	35	19	18	32	28	33	24	21	25	29	21	32
3 Státní sociální politika, rodina	649	134	103	92	111	100	109						
3a Státní sociální politika, důchodové pojištění	480							89	69	83	86	69	84
4 Důchodové pojištění	106	18	12	18	17	17	24						
4b Rodina	196							28	37	37	41	22	31
5 Senioři	501							91	84	92	99	76	59
5/6 Krize, obtížné životní situace	1164	74	89	82	117	84	114	98	78	99	108	83	140
6/7 Menšiny, hnutí	63	0	1	6	1	0	1	0	12	18	22	0	2
7/8 Závistost	56	0	1	5	4	7	6	7	0	8	8	0	10
8/9 Projevy agrese	85	5	8	2	4	6	4	4	12	10	10	6	14
9/10 Handicap	533	24	30	50	48	44	54	61	49	36	49	34	54
10/11 Nemoci s psychosoc. důsledky	18	0	0	0	0	0	1	6	5	2	4	0	0
11/12 Aktivita v sociální oblasti	36	2	1	1	6	0	1	5	2	4	7	4	3
12/13 Další	350	5	26	14	15	30	28	23	17	26	31	39	52
13/14 Stížnosti	10	0	0	0	0	0	0	0	4	2	3	0	1
15 Právní problematika	582							66	100	97	110	99	108
16 Job klub	508						31	12	23	43	68	104	293
Celkem	8629	692	660	538	597	570	576	689	645	703	958	817	1184

Statistika návštěvnosti Kontaktu v roce 2009



Kódování poskytovaných služeb pracoviště Kontakt

<p>1 Základní informace</p> <p>1.1. Informace o Kontaktu</p> <p>1.2. Informace o organizacích</p> <p>1.3. Adresáře</p> <p>2 Občan a stát</p> <p>2.1. Lidská práva</p> <p>2.2. Řízení před úřady</p> <p>2.3. Doklady</p> <p>3 Státní sociální politika, důchod. pol.</p> <p>3.1. Dávky státní sociální podpory</p> <p>3.2. Dávky soc. péče, TP, ZTP, ZTP, hmotná nouze</p> <p>3.3. Zdravotní pojištění</p> <p>3.4. Dávky nemocenského pojištění</p> <p>3.5. Starobní důchody</p> <p>3.6. Invalidní důchody</p> <p>3.7. Ostatní důchody-sirotčí, vdovské</p> <p>4 Rodina</p> <p>4.1. Těhotenství, mateřství</p> <p>4.2. SPO, Náhrad.rodinná péče, ústavní v.</p> <p>4.3. Rodina, partneři v obtížích</p> <p>4.4. Rodina v rozvodovém řízení</p> <p>4.5. Rodina po rozvodu, partneři po rozch.</p> <p>4.6. Ohrožené, neorg. děti, mladiství</p> <p>5 Seniori</p> <p>5.1. Příspěvek na péči</p> <p>5.2. Domovy se zvláštním režimem</p> <p>5.3. Domovy pro seniory, penziony</p> <p>5.4. Odlehčovací služby</p> <p>5.5. Denní, týdenní stacionáře</p> <p>5.6. Hospice, LDN, léčebná a rehab. zař.</p> <p>5.7. Pečov. služba, terénní sl.,home care</p> <p>5.8. Volný čas, kluby důchodců, vzdělávání...</p> <p>6 Krize, obtížné životní situace</p> <p>6.1. Krizové stavy</p> <p>6.2. Nezaměstnanost</p> <p>6.3. Pracovně-právní problémy</p> <p>6.4. Bytové problémy</p> <p>6.5. Bezdomovectví, azylové domy</p> <p>6.5.a Ošacení</p> <p>6.6. Dlužnictví</p> <p>6.7. Vazba, vězení, alternativní tresty</p> <p>7 Menšiny, hnutí</p> <p>7.1. Imigrantství, uprchlíci</p> <p>7.2. Národnostní menšiny</p> <p>7.3. Menšiny, sexuální orientace</p> <p>7.4. Alternativní náboženské skupiny</p> <p>8 Závislosti</p> <p>8.1. Alkoholismus</p> <p>8.2. Drogové závislosti</p> <p>8.3. Jiné závislosti</p>	<p>9 Projevy agrese</p> <p>9.1. Násilí na dětech - syndrom CAN</p> <p>9.2. Násilí na ženách</p> <p>9.3. Násilí na mužích</p> <p>9.4. Násilí na seniorech</p> <p>9.5. Šikana, rasismus</p> <p>10 Handicap</p> <p>10.1. Psychický, mentální</p> <p>10.2. Tělesný</p> <p>10.3. Zrakový</p> <p>10.4. Sluchový</p> <p>10.5. Kombinované postižení</p> <p>10.6. Kompenzační pomůcky</p> <p>10.7. Chráněné bydlení, ústavy SP</p> <p>11 Opatrov. osob zbav. práv. způs.</p> <p>12 Aktivity v sociální oblasti</p> <p>12.1. Dobrovolnictví</p> <p>12.2. Vzdělávání</p> <p>13 Další</p> <p>13.1. Jednání s institucemi a org.</p> <p>13.2. Jiné</p> <p>14. Stížnosti</p> <p>15 Právní problematika</p> <p>15.1. Rodinné právo</p> <p>15.1.a Rozvody</p> <p>15.1.b Opatrovnictví nezletilých</p> <p>15.1.c Výživné</p> <p>15.1.d Vztahy v rodině, jiné</p> <p>15.2. Občanské právo</p> <p>15.2.a Bytová problematika</p> <p>15.2.b Otázky kolem dědictví</p> <p>15.2.c Procesní</p> <p>15.2.d Výkony rozhodnutí, exekuce</p> <p>15.2.e Spoluvlastnictví</p> <p>15.3. Trestní právo</p> <p>15.4. Pracovní právo</p> <p>15.5. Kontrola podání a dokumentů</p> <p>15.6. Jiná právní problematika</p> <p>16 JOB KLUB</p> <p>16.1. Využití technického zázemí</p> <p>16.2. Příprava na vstup do zaměstnání</p> <p>16.3. Oslovení zaměstnavatele</p> <p>16.4. Základy PC</p> <p>16.5. Základní sociální poradenství</p> <p>16.6. Zákl. pracovněpráv. poradenství</p>
--	---

Statistické srovnání počtu klientů a dotazů občanských poraden a centra Kontakt

	Počet klientů		Počet dotazů	
	Občanské poradny	Kontakt	Občanské poradny	Kontakt
Rok 2000	8059	2790	12057	3388
Rok 2001	10890	3799	17192	4446
Rok 2002	16397	2799	26994	3588
Rok 2003	17991	3647	30402	4426
Rok 2004	34699	4063	46205	5105
Rok 2005	40120	3915	52372	5150
Rok 2006	35371	3360	50172	5275
Rok 2007	35403	5290	44761	4823
Rok 2008	34412	2868	49192	8629
Rok 2009	41926	7357	60164	31402

Občanských poraden působilo v roce 2000 v celé České republice 12, postupně jejich počet vzrostl až na současných 61 v roce 2009.

Příloha č. 3

KARTA KLIENTA				Úřad práce: ANO
<input checked="" type="radio"/> osobně	<input type="radio"/> telef.	<input type="radio"/> písemně	<input type="radio"/> sms	<input checked="" type="radio"/> muž <input type="radio"/> žena <input type="radio"/> organizace
bezdom.		NE/nez		
opakovaný	věk: 30-60	ZO: žádné	důchod: NE/nezjistěno	
handicap: žádné	mimopražský	Záznam v RT: NE/nezjistěno		
Upřednostňované zaměstnání:	oblast gastronomie-kuchař, pomocná síla v kuchyni, mytí nádobí vrátný, skladník, ostraha			
Vzdělání:	SOU obor kuchař			
Zájmy a koníčky:	vaření			
Další pracovní schopnosti a dovednosti:	letitá praxe jako pomocný kuchař			
Ostatní:	klient poradny-opakové podání odvolání proti nezřizování ČID (pouze 31%) bydlí na ubytovně pobíral nemocenské dávky, poté se zaregistroval na ÚP, nyní bez nároku na podporu v nezaměstnanosti			
celkem zápisů:				19

č.zápisu	Datum	zapsal
Karta		
1	23.7.09	Lucie
2	24.7.09	Lucie
3	29.7.09	Lucie
4	3.8.09	Lucie
5	5.8.09	Lucie
6	7.8.09	Lucie
7	10.8.09	Lucie
8	14.8.09	Lucie
9	17.8.09	Lucie
10	18.8.09	Lucie
11	19.8.09	Lucie
12	21.8.09	Lucie
13	24.8.09	Lucie
14	25.8.09	Lucie
15	26.8.09	Lucie
16	1.9.09	Lucie
17	4.9.09	Lucie
18	8.9.09	Lucie
19	9.9.09	Lucie

KARTA KLIENTA		Úřad práce: NE/nejistěno	č.zápisu	Datum	zapsal
<input checked="" type="radio"/> osobně <input type="radio"/> telef. <input type="radio"/> písemně <input type="radio"/> sms <input type="radio"/> muž <input checked="" type="radio"/> žena <input type="radio"/> organizace			Karta		
bezdom. NE/nez			1	23.10.09	Lucie
opakován	věk: 60 a více	ZO: žádné	2	26.10.09	Lucie
handicap: žádné	klient: pražský	Záznam v RT: NE/nejistěno	3	27.10.09	Lucie
Upřednostňované zaměstnání:	částečný úvazek, přivýdělek-recepční, vrátná, call centra, administrativa, manuální práce-pomocná síla, kuchyně, úklidy aj.	4	29.10.09	Lucie	
		5	4.11.09	Lucie	
		6	5.11.09	Lucie	
		7	6.11.09	Lucie	
		8	9.11.09	Lucie	
Vzdělání:	VŠ pedagogická, obor defektologie	9	10.11.09	Lucie	
		10	16.11.09	Lucie	
		11	26.1.10	Lucie	
Zájmy a koníčky:	šachový rozhodčí, taneční soubory	12			
		13			
		14			
		15			
Další pracovní schopnosti a dovednosti:	práce pro zahraniční firmu-administrativa, nyní věk přes 70 let- značné znevýhodnění na trhu práce praxe dělnice, vychovatelka znalost čtyř jazyků (Rj, Aj, Nj, maď.) kurz knihovnický, choreografie, šachový rozhodčí	16			
		17			
		18			
Ostatní:	klientka poradny-dluhová problematika pobírá starobní důchod ZTP klientka pravidelně dochází na smlouvané konzultace	19			
			celkem zápisů:		11

KARTA KLIENTA		Úřad práce: ANO	č.zápisu	Datum	zapsal
<input checked="" type="radio"/> osobně <input type="radio"/> telef. <input type="radio"/> písemně <input type="radio"/> sms <input type="radio"/> muž <input checked="" type="radio"/> žena <input type="radio"/> organizace			Karta		
bezdóm. ANO			1	10.4.09	Petra
opakováný	věk: 30-60	ZO: žádné	2	14.4.09	Petra
handicap: žádné	mimopražský	Záznam v RT: NE/nezjištěno	3	17.4.09	Petra
Upřednostňované zaměstnání:	učitelka v MŠ, vychovatelka - ZŠ, DD, asistent v sociální oblasti (vzhledem k věku a fyz. zdatnosti ne osobní asistent)	4	20.4.09	Petra	
		5	27.4.09	Petra	
		6	28.4.09	Petra	
		7	4.5.09	Petra	
		8	7.5.09	Lucie	
Vzdělání:	SŠ pedagogická	9	1.7.09	Petra	
		10	7.7.09	Petra	
		11	8.7.09	Lucie	
Zájmy a koníčky:	práce s dětmi, hudba	12	10.7.09	Lucie	
		13	13.7.09	Lucie	
		14	14.7.09	Lucie	
		15	15.7.09	Lucie	
Další pracovní schopnosti a dovednosti:	- mnohaletá praxe v pedagogice, vedení zájmových kroužků - příležitostně brigáda - venkovní úklid (Naděje) - upřednostňovala by práci s ubytováním - absolvovala rekvalifikační kurz na počítači, ale potřebuje asistenci, zapsána do kurzu základů na PC v Jobklubu	16	17.7.09	Petra	
		17	21.7.09	Lucie	
		18	22.7.09	Lucie	
		19	24.7.09	Lucie	
Ostatní:	- evidovaná na ÚP - pravidelně se dostavuje na schůzky (agenda převedena do Prahy) - od října ubytovaná na noclehárně Naděje nebo na lodi Hermes, od června bydlení u známého - vzhledem ke způsobu života se přidružily zdravotní problémy - cukrovka	celkem zápisů:		19	

Příloha č. 4

Jméno (Login):				ukláděj přes soubor, uložit jako: "jmeno"
ČÍSLO ZÁPISU:	1			
ZÁPIS				
<p>Klienta poslal kolega z poradny, vysvětleny služby. Klient koktá, má problémy s vyjadřováním, při uplatnění v zaměstnání je to problém. Shání brigádně či na stálo manuální práce, úklidy, ostraha apod. Klient nyní od ledna evidován na ÚP, předtím zpětně vyřazen na 9 měs. Klient má dluhy cca 24 tis. sociální odbor, zdravotní pojištění cca 30 tis., dále dopravní podniky okolo 20 tis., nemá nárok na výplatu podpory v nezaměstnanosti, pobírá existenční minimum, nyní bydlí na lodi, v poradně nechtěl řešit otázku bydlení, nemá finance. S klientem jsem domluvená na zítra, zavolám mu na některé inzeráty. Klient pročetlannonci, z nástěnky jsem s ním probírala několik nabídek, zítra je obvoláme.</p> <p>Klient přišel, jak jsme byli domluveni. Pročetl siannonci, nástěnku, vybral si některé inzeráty, celé dopoledne jsem obvolávala několik inzerátů (ostraha, úklid prostor, úklid dopravních prostředků- nyní plno zájemců, vybírají, pokud by měl klient zájem, zavolat tak za cca 10 dnů). Telefon byl stále obsazený klienty, šla jsem volat do poradny, obvolala jsem několik BA, kde již nepřijímají, na hodně inzerátů jsem se opakovaně nedovolala (úklid, ostraha). Domluvila jsem klientovi na pondělí 28.5. schůzku 10-14 hod., u CDV služby-venkovní úklid, zamestání. Vytiskla jsem mu mapu, popsala cestu, ujišťovala ho, aby si práci udržel, je obtížné sehnat jinou. Klient nakonec sdělil, že pro stejnou firmu již pracoval ve stejné lokalitě, dříve přes agenturu Plus. Klient nemá záznam RT, nadšený ho příjmom, má místo předjednané. Upozorněn, aby si udělat výpis RT na poště. Klient jede na víkend za babičkou, původně se chtěl vrátit až odpoledne, tak jsem mu zdůraznila, aby se vrátil dříve, jde mu o místo, pokud bude mít stále místo, může splácet dluhy, práce bude na HPP, smlouva, placení pojištění. Klient má obavu z exekuce, viz. dluhy předchozí zápis, sdělila jsem mu, že může s problémem do poradny, popř. až bude mít smlouvu, tak at' s ní jde na dopravní podniky a zdr. pojišťovnu, požádá o odložení splátky do první výplaty. Klient jde též v pondělí na sociálku, měl by mít vyplacené existenční minimum-zdůrazněno, at' si z toho zaplatí RT. Klient též sdělil, že dělal i tréninkové zaměstnávání, pracoval na zahradě-údržba zeleně, stromy apod. Je vyučený knihař, praxi nemá, pouze v tiskárně pracoval jako uklízeč a pomocník.</p> <p>Klientovi sděleno, že pokud by se mu práce výrazně nelíbila, že může opět přijít a pokusíme se najít něco jiného, ale upozorněn, že to není snadné, at' si práci udrží a začne splácet dluhy, možnost poté i lepšího ubytování apod. Navíc má klient praxi v totožné práci, zkušenosti a pravděpod. bude u stejné firmy již i registrován jako brigádník-nyní lepší pozice.</p>				
ZAPSAL:	Lucie	DATUM:	14.5.09	
hotovo				
<input checked="" type="radio"/> ANO <input type="radio"/> NE				
celkem zápisů:				2

Klient byl objednán, podepsán IS. Nastavila jsem mu různé pracovní servery, klient si vypisoval kontakty, několik si jich poté obvolal. Vyhledala jsem mu nějaké tel. čísla na firmy. Hledá pomocného kuchaře, nejlépe v blízkosti bydliště - Praha 10, centrum apod., nechce za práci dlouho dojíždět. Nyní na nemocenské, ale příští týden jde na kontrolu, měl by být v neschopnosti ke konci srpna, od září by již chtěl nastoupit do práce. Chce překlenout období do nového roku, poté budou nové typy invalidních důchodů, myslí si, že dosáhne na 1. stupeň, tak pak bude mít už nárok. Na příští týden má domluvený dva pohovory v KFC, vytiskla jsem mu i kontakty na McDonalds, zkusí i Ahold, Penny. Přejde v pondělí, má další dva kontakty na pomocného kuchaře.

Klientka dnes objednána, pokračovala v obvolávání zaměstnání, podepsán IS, klientka si též četla provozní řád. Měla v metru své kontakty, obvolávala si množství inzerátů do call centra-obvolávání klientů v obl. pojišťovnictví, ale požadují znalost pc, což klientka nezvládá, též práci na ŽL-vysvětleno. Poté volá na recepční, vrátné, ale obsazené. Má domluvený pohovor na kontakt s lidmi-bankovníctví či pojišťovnictví. Má VŠ, ale vzhledem k věku je znevýhodná na trhu práce. Má domluvenou ještě jednu práci, osobní pohovor. Již v pátek přišla z poradny, kde řeší dluhy a exekuce, hledá přivýdělek k důchodu, hrozí jí ztráta bydlení pro dluhy. Pobírá starobní důchod, ZTP.

Klientce předán seznam několika nabídek na učitelku či vychovatelku do MŠ či ZŠ. S klientkou jsem poslaly tři e-mailové dotazy s životopisy. Dále klientka obvolávala školské úřady, zda mají přehled, jestli někde přijímají učitelku či vychovatelku. Na jednom jí sdělili, aby zítra poslala e-mail s životopisem, rozešlou ho všem školám v jejich městské části. Klientka přijde hned zítra ráno, napíšeme e-mail. Klientka dále uvedla, že jí přijdou peníze z úřadu práce, koupí si z bazaru mobil, aby jí mohli případní zaměstnavatelé kontaktovat.

Klientka tu byla již cca 3krát, převážně, když jsme měli v lednu a únoru zavřeno (nabrala si tehdy množství letáček). Klientka má psychické problémy, léčí se několik let, v současné době je v lepším stavu, občas dochází ke zhoršení. Shání práci jako prodavačka či recepční-jazykové znalosti nemá. Studovala SŠ obchodní akademii, nedokončila studium. Chtěla by si dokončit SŠ, ale nemá přehled o nabízených oborech, na příští konzultaci jí zajistím katalog prací. Klientka měla zájem o podporované zaměstnávání, vypsal jsem jí kontakty na Rytmus, podány základní informace o poskytovaných službách podporovaného zaměstnání. Je evidována na ÚP-žádala o rekvalifikaci, zatím jí je dvakrát zamítli. Doporučila jsem jí výuku PC - opsala si kontakt na o.s. Kolumbus-výuka PC zdarma pro zdrav. a psych. postižené klienty. Klientce jsem nastavila internetové pracovní servery s pozicemi recepční i prodavačkou, společně jsme vyhledávaly, přesto, že bylo uvedeno množství aktuálních nabídek, klientka si žádný inzerát nevybrala. Klientka podepsala informovaný souhlas. Je objednána na pondělí.

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Trvalé bydliště:

Informace o podmínkách poskytování služeb v Kontaktu – Job klubu

1. Informační a poradenské služby Kontaktu – Job klubu jsou bezplatné.
2. Při první návštěvě je nutno se prokázat dokladem totožnosti.
3. V Kontaktu - Job klubu jsou poskytovány tyto služby:
 - podpora a asistence pracovníků související s vyhledáváním zaměstnání
 - spolupráce s poradnou Kontakt, sociální a pracovně právní poradenství
 - práce na PC související s vyhledáváním zaměstnání a oslovením zaměstnavatele
 - využití inzertních novin
 - možnost telefonování výhradně potencionálnímu zaměstnavateli (telefonní hovory jsou od 1.4.2010 zpoplatněny částkou 5 Kč za uskutečněný hovor)
4. Služba je poskytována po dobu 2 týdnů od data podpisu.
5. Klient se zavazuje, že nebude porušovat Provozní řád Kontaktu. Celé znění Provozního řádu je vyvěšeno na volně přístupném místě (nástěnka na chodbě Job klubu).

Seznámil/a jsem se s výše uvedenými podmínkami a souhlasím, aby Kontakt – Job klub uchovával moje osobní údaje v nezbytném rozsahu (podrobnosti upravuje Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).

V Praze dne:

podpis:

DOTAZNÍK K IS

1) Jaké je vaše vzdělání?

- a) základní b) střední odborné učiliště c) střední škola d) vysoká škola
e) nedokončené vzdělání (uveďte prosím jaké) _____

2) Jaký typ zaměstnání hledáte?

- a) brigáda b) práce na částečný úvazek c) práce na plný úvazek

3) V jakém oboru hledáte zaměstnání?

- | | |
|--------------------------------|--|
| a) Administrativa | l) Služby |
| b) Auto - moto | m) Státní zaměstnanci |
| c) Cestovní ruch a ubytování | n) Stavebnictví a realit |
| d) Doprava a zásobování | o) Technika, elektrotechnika a energetika |
| e) Gastronomie a pohostinství | p) Telekomunikace |
| f) Chemie a potravinářství | q) Tisk, vydavatelství a polygrafie |
| g) Marketing, média a reklama | r) Výroba, průmysl a provoz |
| h) Ochrana a bezpečnost | s) Zdravotnictví, farmacie a sociální péče |
| i) Personalistika a vzdělávání | |
| j) Prodej a obchod | |
| k) Řemeslné a manuální práce | |

4) Jaká zaměstnání jste vykonával/a? (Před využitím služeb Jobklubu?)

5) Jak dlouho jste nezaměstnaný/á?

- a) do 1 měsíce b) 1 – 6 měsíců c) 7 – 12 měsíců d) déle než 1 rok

6) Na jaké úrovni ovládáte práci na PC?

- a) vůbec ne b) začátečník c) uživatelská znalost d) výborná znalost

7) Máte napsaný životopis?

- a) ano b) ne c) potřebuji pomoc s napsáním životopisu

8) Jste evidovaný/á na úřadu práce?

- a) ano b) ne

Příloha č. 6

Informační rozhovor slouží k poskytnutí základního sociálního poradenství, sdělení nabídky služby, celkové zjištění klientovy současné životní situace, včetně pracovní kariéry. Úvodní konzultace slouží ke zjištění potřeb klienta a následnému přiřazení k využití *omezené* nebo *plné* služby, nebo ke zjištění nevhodnosti služby pro klienta.

Otázky směřují ke zjištění:

- Jak, kde se o nás klient dověděl?
- Využil v minulosti našich služeb – už tu někdy byl?
- S čím přichází – jaký má problém (co od nás potřebuje)?
- Jakou má představu o využití služby – shoduje se s naší nabídkou?

Sdělení naší nabídky služby a zjištění, zda se nabídka setkala s klientovým očekáváním. Pokud je klient vhodným žadatelem o „základní“ službu, další otázky směřují ke zjištění jeho pracovní kariéry a postoje k práci:

- Jakou formou, popř. kdy, kde dosud pracoval?
- O jaké zaměstnání má zájem, jakou práci vyhledává?
- Jaké má vzdělání, případně v jakém oboru?
- Od kdy je bez práce?
- Je registrován na ÚP, pobírá sociální dávky?
- Navštěvuje další zařízení k získání zaměstnání, popř. jaké?

Kritéria výběru uchazečů pro absolvování dlouhodobého programu Job klubu

- 1) Schopnost dlouhodobé účasti na programu (existenční zabezpečení, ochota věnovat svůj čas seberozvoji)
- 2) Dostatečná motivace (potřeba dlouhodobého zaměstnání, potřeba změny stávající situace)
- 3) Schopnost spolupráce – nekonfliktnost (bez agresivity, bez psychiatrické diagnózy)
- 4) Produktivní věk (příležitost pro uchazeče v aktivním věku – spíše kapacitní omezení)

Průběh, proces dlouhodobého programu Job klubu

- 1) Zjistí se, zda uchazeč splňuje hlavní kritéria výběru (viz výše)
- 2) Sepíše se smlouva – dohoda o užívání služby
- 3) Zmapuje se aktuální situace, ve které se (uchazeč) klient nachází a zjistí se jeho potřeby
- 4) Zmapují se možnosti klienta a nároky, které sám navrhne
- 5) Zjistí se jeho schopnosti, znalosti a dovednosti
- 6) Zjistí se problematické oblasti klienta, které ovlivňují výběr vhodné práce
- 7) Seznámí se s možnostmi programu
- 8) Sestaví se osobní – individuální plán klienta

Náplň dlouhodobého programu Job klubu

Orientace na trhu práce – disponibilní informační zdroje, formy kontaktu se zaměstnavatelem
Osobní portfolio – strukturovaný životopis, motivační dopis, druhy podkladů o vzdělání a praxi

Příprava na přijímací pohovor – verbální a neverbální komunikace, umění naslouchat, sebehodnocení, nácvik přijímacího pohovoru

Pracovně právní problematika, zhodnocení dosavadních aktivit klienta

Individuální plán klienta

Uživatel:

Datum narození:

Klíčový pracovník:

Datum zahájení IP:

Datum ukončení IP:

Přehled konzultací

[illegible]

Sociální anamnéza

Základní údaje:

- Jméno a příjmení:
- Datum narození:
- Rodné číslo:
- OP:
- Adresa trvalého pobytu: (případně proč nemá)

Důvod vyhledání služeb našeho zařízení:

Účel klientova příchodu (co si od nás přeje)

Sociální situace:

- Bydlení
- Rodina
- TR

Ekonomická situace:

- Sociální dávky
- Odvody a srážky (alimenty, dluhy apod.)

Vzdělání:

Zdravotní situace:

- Pojištění
- Fyzický stav

Spolupráce s naším zařízením: (od kdy)

Pracovní anamnéza

Pracovní zkušenosti:

Dlouhodobé cíle klienta

Obsah dlouhodobého cíle 1	Časový horizont plnění	Datum	Podpis uživatele
Vyhodnocení dlouhodobého cíle 1	Časový horizont plnění	Datum	Podpis uživatele

Obsah dlouhodobého cíle 2	Časový horizont plnění	Datum	Podpis uživatele
Vyhodnocení dlouhodobého cíle 2	Časový horizont plnění	Datum	Podpis uživatele

Osobní krátkodobé cíle klienta

Obsah cíle 1	Termín plnění	Datum	Podpis uživatele
Vyhodnocení cíle 1	Termín plnění	Datum	Podpis uživatele
Průběh plnění cíle (překážky, jak byl splněn)		Datum	Podpis uživatele

Obsah cíle 2	Termín plnění	Datum	Podpis uživatele
Vyhodnocení cíle 2	Termín plnění	Datum	Podpis uživatele
Průběh plnění cíle (překážky, jak byl splněn)		Datum	Podpis uživatele

103

- 4) klient přes opětovné napomenutí porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a nevyvíjí součinnost potřebnou k naplnění účelu a obsahu smlouvy, včetně ujednání dohodnutých v individuálním plánu

Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv a to bez udání důvodu.

VIII. Závěrečná ujednání:

- 1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvními stranami.
- 2) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, každá ze stran obdrží jedno vyhotovení.
- 3) Doba platnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu do doby uvedené v bodě II, této smlouvy.
- 4) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
- 5) Smlouva může být po oboustranné dohodě změněna nebo upravena formou písemných dodatků.

V Praze dne:

.....
klient

.....
Kontakt CSSP

Záznam o konfliktní situaci (odmítnutí, ukončení služby)

V Praze dne:

poř.č.:

Jméno a příjmení klienta: (nepovinné)	
Kontaktní údaje: (nepovinné)	
Statistické údaje: <input type="checkbox"/> MUŽ <input type="checkbox"/> ŽENA <input type="checkbox"/> OSOBNĚ <input type="checkbox"/> TELEFONICKY <input type="checkbox"/> PÍSEMNĚ	
Věk:	0-18 18-30 30-60 60 a více
Situace: odkaz na zápis č.: Přítomni:	
Zaznamenal:	Podpis klienta:..... (nepovinné)
Řešení situace:	
Datum.....	
Vedoucí střediska:.....	

Dotazník

Vážení klienti,

jsme rádi, že jste se obrátili na naši poradnu/Job klub a dovoluje nám, abychom Vás požádali o vyplnění předloženého dotazníku. Vaše odpovědi či náměty poslouží ke studijním účelům a zároveň přispějí ke zhodnocení námi poskytovaných služeb a k jejich zkvalitnění.

1. Jak jste se dozvěděl/a o naší poradně/Job klubu?

- 1, z médií (internet, noviny, propagační materiály...)
- 2, na doporučení jiné organizace, instituce, zařízení
- 3, na doporučení soukromé osoby
- 4, náhodou, šel/šla jsem kolem
- 5, jinak.....

2. Využil/a jste někdy dříve bezplatné poradenské služby?

- 1, ano, Vaši poradnu
- 2, ano, jinou bezplatnou poradnu
- 3, ne

3. Pokud jste již dříve využil/a bezplatnou poradnu, jak jste byl/a spokojen/a s jejich službami?

Označte na škále: 1 – 5 (známkování jako ve škole, tedy 1 – výborně, byl/a jsem velmi spokojen/a; 5 – nedostatečně, tedy velmi nespokojen/a)

1 2 3 4 5

4. Řešil/a jste již problém před příchodem do poradny/Job klubu? (lze označit více variant)

- 1, ano, řešil/a jsem ho sám/sama
- 2, ano, řešil/a jsem ho se členy rodiny, přáteli a známými
- 3, ano, s pomocí nějakého zařízení, instituce, pověřených osob aj.,
- 4, zatím ne
- 5, jiné.....

5. Měl/a jste při dosavadním řešení Vašeho problému úspěch?

- 1, ano, ale pouze částečný
- 2, ne
- 3, jiná odpověď.....

6. S jakým problémem jste přišel/la do poradny/Job klubu?

- 1, bytové problémy
- 2, pracovněprávní problematika
- 3, pomoc při řešení nezaměstnanosti
- 4, trestní právo, přestupky
- 5, rodinné problémy, pomoc při řešení mezilidských vztahů, občanské a rodinné právo
- 6, majetkové a finanční problémy, dluhy, exekuce
- 7, získání, zprostředkování kontaktů na jiné služby, zařízení, instituce

- 8, oblast státní sociální politiky – např. sociální dávky, důchody, sociální služby aj.
- 9, závislosti (alkoholové, drogové aj.)
- 10, diskriminace, národnostní a etnické menšiny
- 11, projevy násilí, agrese
- 12, jiné.....

7. Co jste před první návštěvou od naší poradny/Job klubu očekával/a ? (lze označit více odpovědí)

- 1, odbornou radu a informace
- 2, spoluúčast poradny na řešení mého problému (pomoc při vyřizování mé záležitosti aj.)
- 3, nasměrování, možnosti řešení
- 4, vyřešení problému, bez mého přičinění
- 5, vyslechnutí, podporu
- 6, technické zázemí např. využití internetu, telefonu, inzertních novin
- 7, konkrétní nabídku práce
- 8, jiné očekávání.....

8. Odpovídaly služby poskytnuté pracovníky poradny/Job klubu Vaším představám?

- 1, poskytnuté služby pozitivně překonaly moje představy
- 2, zhruba odpovídaly mým představám
- 3, zhruba odpovídaly mým představám, ale byl/a jsem překvapen/a tím, že po mně byla požadována aktivita při řešení mých problémů
- 4, byly jiné, ale pro mne přijatelné
- 5, byly jiné, pro mne jen obtížně přijatelné, protože (doplňte).....
- 6, neměl/a jsem žádnou představu

9. Jak Vám pracovníci poradny/Job klubu přispěli ve vyřešení Vaší nepříznivé životní situace? (lze označit více možností)

- poskytli mi informaci
- 1, pomohli mi problém pojmenovat a nabídli mi možnosti řešení
- 2, pomohli mi v pochopení mých pocitů, postojů a způsobu prožívání mé situace
- 3, pomohli mi zprostředkováním kontaktů a s vyhledáváním další odborné pomoci
- 4, dodali mi odvalu problém řešit
- 5, nemám jistotu, zda mi pracovníci poradny/Job klubu pomohli
- 6, pracovníci poradny/Job klubu mi nepomohli
- 7, jiná možnost (napište).....

10. Jak hodnotíte přínos poskytnutých služeb?

Označte na škále: 1 – vysoké, pozitivní hodnocení-byl/a jsem velmi spokojen/a
5 – nízké, negativní hodnocení-byl/a jsem velmi nespokojen/a

1 2 3 4 5

11. Jste spokojen/a s kvalitou a mírou poskytnutých informací a pomoci?

- 1 – výborná, byl jsem spokojen
- 2 – velmi dobrá, bylo splněno mé očekávání
- 3 – dobrá, bez velkých výhrad
- 4 – dostatečná, s výhradami

5 – nedostatečná – šel/šla jsem sem zbytečně, požadovaná služba mi nebyla poskytnuta,
prosím uveďte důvod.....

12. Jaká další služba či pomoc by podle Vašich představ a potřeb pomohla řešit vaši situaci?

.....
.....

Vaše pohlaví:

1, muž

2, žena

Váš věk:

1, 0-18 let

2, 19-30 let

3, 31-40 let

4, 41-50 let

5, 51-60 let

6, 60 a více let

Jaké je vaše trvalé bydliště:

1, pražské

2, mimopražské

3, jsem občan SR

4, jiné občanství

Nyní bydlíte:

1, ve vlastním bytě, domě

2, nájem, podnájem

3, u rodiny, známých, příbuzných

4, na ubytovně

5, azylový dům, noclehárna aj.

6, na ulici

7, jiná možnost, napište.....

Vaše dosažené vzdělání:

1, nedokončená ZŠ

2, ZŠ

3, SŠ

4, SOU

5, SOU s maturitou

6, VOŠ

7, VŠ

Zde uveďte případné připomínky k dotazníku, nebo využijte prostor k vyjádření k některé z otázek:.....
.....

Velice Vám děkuji za ochotu a čas strávený vyplněním dotazníku.